

”Mitä se onnistuminen käytännössä oikein tarkoittaa ja ylipäätään, mitä ne sosiaalityöntekijät oikein tekee ”

Lastensuojelussa onnistuminen sosiaalityöntekijöiden kokemana

SATU HUHTALA
Tampereen yliopisto
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö
Sosiaalityön pro gradu -tutkielma
Lokakuu 2013

HUHTALA SATU: ”Mitä se onnistuminen käytännössä oikein tarkoittaa ja ylipäätään, mitä ne sosiaalityöntekijät oikein tekee.” Lastensuojelussa onnistuminen sosiaalityöntekijöiden kokema.

Pro gradu -tutkielma, 103 s., 1 liitesivu

Sosiaalityö

Ohjaaja: Kyösti Raunio

Lokakuu 2013

Pro gradu – tutkielmani aiheena on lastensuojelussa onnistuminen sosiaalityöntekijöiden kokemana. Tutkin, millaiset asiakassuhteeseen liittyvät asiat koetaan onnistumisina ja mitkä tekijät asiakassuhteen aikana vaikuttavat siihen, että onnistumisen kokemuksia syntyy.

Lastensuojelun tilanne on ollut huolestuneen keskustelun kohteena jo pitkään, jolloin siihen liitetään kasvavat asiakasmäärät, vaikeutuvat lasten ja perheiden ongelmat ja riittämätön palvelujärjestelmä. Kiire ja kasvava työn määrä vaikuttavat siihen, että kunnilla on vaikeuksia rekrytoida päteviä ja pysyviä sosiaalityöntekijöitä, vaikka sinänsä itse lastensuojelutyön sosiaalityöntekijät kokevat merkitykselliseksi ja haastavaksi, jossa viihdytään. Tutkimuksessani tuon esille sosiaalityöntekijöiden äänen ja kokemuksen onnistumisista viimeaikaisten traagisten ja epäonnistuneiden asiakastapausten sekä negatiivissävyisen keskustelun rinnalle. Onnistumisten esille tuonnin koen tärkeäksi myös oman ammatillisuuden, mutta myös työn kehittämisen kannalta.

Tutkimukseni pohjautuu fenomenologiseen kokemusten tutkimukseen. Tutkimusaineisto muodostuu kahdesta ryhmäkeskustelusta ja kahdesta ryhmähaastattelusta. Yhteensä haastatteluihin osallistui 21 sosiaalityöntekijää ja yksi sosiaaliohjaaja, jotka kaikki toimivat kunnallisessa lastensuojelun sosiaalityössä. Aineiston analyysinä käytin teemoittelua. Pääteemoja, joilla sosiaalityöntekijät kuvasivat asiakassuhteessa onnistumisia, löytyi neljä. Sosiaalityöntekijöiden kerronnassa onnistuminen määriteltiin pieninä onnistumisen hetkinä, luottamuksellisena suhteena ja toimivana yhteistyönä, palveluiden ja tuen järjestämisenä sekä onnistumisena lastensuojelun perustehtävässä. Pääteemoja, joilla sosiaalityöntekijät kuvasivat onnistumista edistäviä tekijöitä, löytyi yhteensä kolme: oma ammattitaito ja asiakastyöntaidot, ajan moninaiset merkitykset ja työtä tukevat rakenteet.

Tulosten perusteella voidaan todeta lastensuojelussa onnistumisen tarkoittavan onnistumista lapsen hyvinvoinnin turvaamisessa ja vanhemmuuden tukemisessa, jolloin tärkeään rooliin työn edellytyksenä, mutta myös onnistumisen kokemuksena nousee luottamuksellinen suhde ja toimiva yhteistyö lapsen ja vanhemman kanssa. Onnistumisen arviointia vaikeuttaa aika. Muutokset perheen tilanteessa saattavat olla nopeita, mutta taas toisaalta voivat tapahtua hyvinkin hitaasti. Muutokset eivät aina ole myönteisiä vaan epäonnistumisiakin tapahtuu, jolloin merkittäväksi nousee se, miten epäonnistuminen tulkitaan. Onnistuakseen kohtaamis- ja prosessinohjaustyössä sosiaalityöntekijä tarvitsee riittävästi aikaa, mutta myös oma asenne ja taito puhua ja toimia asiakassuhteessa nousevat merkittäviksi. Sosiaalityöntekijän työtä ja siinä onnistumista edistää mahdollisuus oman työn reflektointiin työparin ja työyhteisön kesken, mutta myös tarvittaessa moniammatillisesti. Onnistumisien saavuttamiseksi sosiaalityöntekijät kokevat oleellisena toimivan palvelujärjestelmän ja mahdollisuuden oikea-aikaisesti tarjota tukea ja palveluja lapselle ja vanhemmille. Tämä rakentaa luottamuksellista suhdetta ja yhteistyötä asiakkaan kanssa, mutta myös mahdollistaa asioihin puuttumisen riittävän ajoissa.

Asiasanat: lastensuojelu, onnistuminen, kokemustieto

HUHTALA, SATU: "What does success mean in practice and what do social workers actually do?"
Success in child welfare work in the experience of social workers.

Master's thesis 103 pages, 1, appendix pages

Social Work

Supervisor: Kyösti Raunio

October 2013

The present Master's thesis deals with success in child welfare as seen by social workers. It examines what aspects of the customer relationship are seen as successes and what factors contributing to the experience of success in the customer relationship.

The state of child welfare has long been the topic of concerned discussion in which the higher numbers of customers, the increasingly serious problems of children and families, and the insufficient service structure have been prominent. Time pressures and increased work loads have aggravated the difficulties of municipalities in recruiting qualified social workers on a permanent basis despite the fact that field workers themselves see child welfare as meaningful and challenging work offering job satisfaction. My study gives voice to social workers and their experiences of success in the face of recent tragical failures in work with customers and the negatively coloured public debate. Bringing out the successes is, in the present writer's opinion, important not only because of one's personal professional development, but also with a view to developing the methods of work.

The research approach is one of phenomenological study of experience. The data were collected from two group discussions and two group interviews. The interviewees were 21 social workers and one social work supervisor, all of whom are employed in municipal child welfare. The data were analyzed thematically. Four main themes were found by which social workers labelled successful customer encounters: small moments of success, a relationship of trust and functioning co-operation, provision of services and support and success in the main task of child welfare. Three main themes were found by which social workers described factors leading to success: one's professional expertise and customer work skills, the multiple meanings of time, and work-supporting structures.

On the basis of the survey, success in child welfare means success in the basic task of safeguarding the welfare of the child and in the support of parenthood. An important prerequisite for work is a relationship of trust and functioning co-operation with the child and parents. Time is a significant factor that makes the evaluation of success problematic. Changes in the family situation may be quick, but may be very slow at times. The changes are sometimes positive, but may on occasion be negative, so that the way of interpreting failure is significant. In order to succeed in meeting the customer and in guiding the work process, the social worker needs a sufficient amount of time, but his/her attitude and ability to interact in the customer relationship are important aspects of the work. Factors contributing to success in social work include the possibility of reflecting on the work with one's workmate and the working community, and, where needed, with consulting experts. For successful outcomes, social workers find a functioning service provision and the possibility of offering timely support and services as vital prerequisites. This in turn helps to build up a relationship of trust and co-operation with the customer, but also enables early intervention.

Key words: child welfare, success, experiential knowledge

SISÄLLYS

1. JOHDANTO	1
2. LASTENSUOJELU	4
2.1 Lapsen etu lastensuojelun lähtökohtana	4
2.2 Lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun prosessi	6
2.3 Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä	10
3. LASTENSUOJELUSSA ONNISTUMISTEN REUNAEHTOJA	13
3.1 Kasvavat lastensuojelun asiakasmäärät	13
3.2 Vaikeutuvat lasten ja perheiden ongelmat	15
3.3 Palvelujärjestelmän vaikeudet vastata kasvavaan asiakasmäärään	17
3.4 Pula pätevistä ja pysyvistä lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä	22
4. ONNISTUMINEN JA KOKEMUSTIETO LASTENSUOJELUSSA	26
4.1 Lastensuojelun tutkimuksen nykytilasta	26
4.2 Onnistumisen käsite lastensuojelussa ja tässä tutkimuksessa	29
4.3 Kokemustieto käsitteenä	34
5. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	39
5.1 Tutkimuskysymykset	39
5.2 Fenomenologinen kokemusten tutkimus	40
5.3 Tutkimusaineiston koonti	41
5.3.1 Ryhmäkeskustelut	41
5.3.2 Ryhmähaastattelut	43
5.4 Katsaus tutkimusaineistoihin	48
5.5 Tutkimusaineistojen analyysi	49
5.6 Eettinen tarkastelu	52
6. TUTKIMUSTULOKSET	56
6.1. Sosiaalityöntekijät onnistumista määrittelemässä.....	56
6.1.1 Onnistuminen pieninä hetkinä	56
6.1.2 Onnistuminen luottamuksellisena suhteena ja toimivana yhteistyönä	59

6.1.3 Onnistuminen palveluiden ja tuen järjestämisenä	63
6.1.4 Onnistuminen lastensuojelun perustehtävässä	65
6.2 Onnistumista edistävät tekijät.....	69
6.2.1 Oma ammattitaito ja asiakastyötaidot	69
6.2.2 Ajan moninaiset merkitykset asiakastyössä	74
6.2.3 Työtä tukevat rakenteet	79
 7. JOHTOPÄÄTÖKSET	 84
7.1 Tulosten yhteenveto ja tarkastelu	84
7.2 Suosituksia toimenpiteiksi onnistumisten lisäämiseksi.....	89
7.3 Katse sosiaalityöntekijöiden onnistumisten kokemusten tutkimiseen	91
 LÄHTEET	 94
 LIITE 1: HAASTATTELURUNGON TEEMA-ALUEET JA LISÄKYSYMYKSET	 104

1. JOHDANTO

Keskisuomalaisen lehden yleisönosastolla (09/2012) oli Susanna Pirttiahon kirjoitus lastensuojelusta, otsikkonaan ”Onnistumiset eivät tule esille”. Kirjoittaja oli huolissaan siitä, että ”yhteiskunnallinen keskustelu lastensuojelusta on herännyt vasta traagisten tapahtumien seurauksena” viitaten 2000-luvun perhesurmiin ja helsinkiläistytön kuolemaan, vaikka lastensuojelun ongelmat on kentällä tiedetty jo pitkään. Pirttiaho (2012) viittaa kirjoituksessaan resurssipulaan, viranomaisyhteistyön puutteisiin ja riittämättömiin satsauksiin ennaltaehkäisevään työhön. Lisäksi hän toteaa, että Suomessa tehdään yhä enemmän lastensuojelutyötä, kun huomioi lähes kaksinkertaistuneet asiakasmäärät avo- ja sijaishuollossa sekä lastensuojeluilmoitusten määrän kasvun. ”Lapset ja perheet ovat siis saaneet apua”. Pirttiaho kuitenkin ihmettelee sitä, että lastensuojelun onnistumiset eivät tule esille juuri missään. Lastensuojelun epäkohtiin tulee puuttua, mutta niiden rinnalle on tuotava myös ”niitä pieniä ja suuria ihmeitä”, joita alalla toimivat kohtaavat arjen työssään. Pirttiaho kannustaakin kuntien sosiaalityöntekijöitä kertomaan työstään, toimintatavoistaan ja onnistumisistaan työssä.

Kirjoitusta lukiessani peilasin sen ajatuksia omaan työkokemukseeni lastensuojelussa ja kiireiseen arkityöhön, jossa sijaa saavat usein vain ne kaikkein vaikeimmat ja haastavimmat lastensuojelutilanteet, joita työparin, lastensuojelutiimin ja esimiehen tuella arvioidaan ja suunnitellaan. Harvoin esille tulevat ja sijaa pohdinnoissa saavat onnistumiset ja hyvin menevät asiakasprosessit, joista keskustelu olisi vähintään yhtä tärkeää työn kehittämisen, ammattitaidon jakamisen ja oman oppimisen näkökulmasta. Pro gradu –tutkielman aihetta pohtiessani Pirttiahon mielipidekirjoitus kannusti minua tutkimaan ja nostamaan esille sosiaalityöntekijöiden kokemuksia onnistumisista lastensuojelussa, johon samanaikaisesti Tampere Praksis-hanke antoi minulle luonnollisen mahdollisuuden saada kontaktin kentällä toimiviin sosiaalityöntekijöihin. Tutkielmani kiinnittyy Tampere Praksis-hankkeeseen ja siinä Eteläisen lapsiperheiden sosiaaliaseman kehittämispilottiin, jossa tavoitteena on keskittyä onnistumisen tarinoihin lastensuojelun sosiaalityössä. Aiheen todettiin olevan kaikkia työntekijöitä yhdistävä ja vastapainoksi mediassa esille olleisiin epäonnistuneisiin lastensuojelutarinoihin, haluttiin tuottaa onnistumisen avaimia ja aiheita. Hankkeeseen osallistuvien näkemys oli, että lastensuojelussa myös onnistutaan ja näitä asioita haluttiin nostaa esiin ja yhteiseen keskusteluun. Tutkimukseni aineisto koostuu kahdesta lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ryhmäkeskustelusta, jotka on tehty Tampere Praksis-hankkeen kontekstissa. Lisäaineistoa olen hankkinut tekemällä kaksi ryhmähaastattelua. Nämä kaksi

ryhmähaastattelua toteutettiin myös lastensuojelun sosiaalityöntekijöille kesken Suomen alueella. Pro gradu –tutkielman aiheen taustalla on myös oma motivaatio ja halu nostaa esiin lastensuojelun sosiaalityöstä toimivia ja hyviä työn tekemisen tapoja, joita kokeneet sosiaalityöntekijät mukanaan kantavat ja toisaalta mukanaan vievät työpaikkaa vaihtaessaan tai eläkkeelle jäädessään. Erityisesti tämä lähivuosien kokeneiden sosiaalityöntekijöiden siirtyminen eläkkeelle ja heidän mukanaan kantaman kokemuksen ja tiedon siirtäminen uusille, vähemmän kokeneille työntekijöille on mielestäni tärkeää hiljaisen tiedon jakamista.

Tutkimukseni tavoitteena on selvittää, mistä onnistumiset lastensuojelun sosiaalityössä työntekijän näkökulmasta syntyvät. Tutkimuksen tavoitteena on kuvata niitä asioita, jotka asiakassuhteissa ovat tuottaneet onnistumisen kokemuksia ja mitkä tekijät edistävät onnistumisia lastensuojelussa. Tutkimuksessani käytän onnistumisen käsitettä, joka on arkikielen käsite ja jolle määritelmän tässä tutkimuksessa antavat sosiaalityöntekijät itse. Onnistumisen käsite antaa usein hyvin ongelmakeskeiseen lastensuojelutyöhön uudenlaisen myönteisen tulokulman tuoda näkyväksi sosiaalityöntekijöiden käytännön työstä kertynyttä kokemustietoa. Tutkimukseni kiinnittyy fenomenologiseen tutkimukseen kokemuksen ja sen tulkinnan myötä. Tutkimuksen keskiössä ovat lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelutyötä tekevät sosiaalityöntekijät, jolloin tutkimus on keskeisesti lastensuojelututkimusta ja tutkimalla sosiaalityön ammatillisia työkäytäntöjä ja niiden toimivuutta sen voidaan katsoa liittyvän myös sosiaalityön käytäntö- ja arviointitutkimukseen.

Tutkimukseni on aiheellinen ja ajankohtainen. Ensiksikin se kohdistuu lastensuojelututkimuksen kahteen merkittävään vajeeseen eli kokemustiedon ja vaikuttavuustiedon puutteeseen myönteisestä näkökulmasta (Pekkarinen 2011). Lastensuojelun traagiset tapahtumat ovat johtaneet siihen, että lastensuojelun nykytilaa arvioidaan monen eri tahon toimesta muun muassa sosiaali- ja terveysministeriö, Suomen Kuntaliitto, Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) ja valtiovarainministeriö. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ja Lastensuojelun keskusliitto ovat esittäneet huolensa siitä, että lastensuojelun arvioinnissa ja kehittämisessä liian vähälle huomiolle tai kokonaan pois ovat jääneet lastensuojelukentän ammattilaisten muun muassa sosiaalityöntekijöiden näkemykset ja kokemukset lastensuojelun tilasta. Nämä näkemykset koetaan arvokkaiksi siksi, että lastensuojelun ammattilaisilla on uusin, käytännön kautta nouseva tieto palvelujärjestelmän puutteista, perheiden ongelmista ja lasten tarpeista. (Sinko & Muuronen 2013.)

Sosiaalityön asiakastilanteisiin ei ole yksiselitteisiä ratkaisuja siitä, mikä on oikea tapa toimia. Haasteellisuus työssä liittyykin siihen, että ratkaisuvaihtoehtoja on usein monia. Lastensuojelupäätöksiin liittyy aina paljon asioiden harkintaa ja punnintaa eri näkökulmista sekä työntekijän epävarmuus siitä, oliko valittu vaihtoehto toimivin ja oikein. Työntekijät pohtivat omaa toimintaansa ja sitä, olisivatko voineet toimia toisin ja mitä mahdollisista huonoista ratkaisuista voisi oppia. (Forsman 2010, 103.) Sosiaalityöntekijä kantaa vastuun tekemästään tulkinnasta tiedostaen, että joku toinen olisi voinut toimia toisin tai eri aikataulussa (Jokinen, Juhila, Raitakari 2003, 149). Pekkarinen (2011, 34) toteaa tutkimuksessaan, että lastensuojelutyötä kuvaa ristiriitaisuus ja inhimilliseen päätöksentekoon liittyvä epävarmuus. Riittämättömyyden tunne työssä on usein läsnä ja tätä vielä lisää osaltaan se, että ratkaisujen onnistuminen, niiden hyödyt ja haitat, näkyvät yleensä vasta pidemmän ajan kuluttua. Sosiaalityöntekijän työssä jaksamisen ja jatkamisen kannalta onnistumisten merkitys nousee kuitenkin tärkeäksi. (Forsman 2010, 103.) Tämä on toinen merkittävä perustelu tutkimukselleni nostaa esiin sosiaalityöntekijöiden kokemuksia työssä onnistumisista.

Tutkimukseni aluksi määrittelen lastensuojelun ja sen perustehtävän, lastensuojeluprosessin ja käyn lävitse lastensuojeluprosessia johtavan sosiaalityöntekijän työnkuvaa ja työn luonnetta. Kolmannessa luvussa luon katsauksen lastensuojelussa viime vuosina tapahtuneisiin muutoksiin ja nykytilaan, jotka asettavat reunaehdot sosiaalityöntekijän työlle ja työssä onnistumisille. Käyn lävitse asiakasmäärien kasvua, lastensuojelussa kohdattavia ongelmia sekä kuvaan palvelujärjestelmään ja sen toimivuuteen liittyvää keskustelua, johon keskeisesti liittyy kunnissa vallitseva pula pätevistä ja työssä pysyvistä sosiaalityöntekijöistä. Neljännessä luvussa luon lyhyen katsauksen lastensuojelun tutkimuksen nykytilaan ja kuvaan onnistumisen ja kokemustiedon käsitettä lastensuojelussa ja sosiaalityössä. Lisäksi tarkastelen, miten onnistuminen lastensuojelussa ja sosiaalityössä on aikaisempien tutkimusten ja kirjallisuuden pohjalta määritelty. Luvussa viisi kuvaan tutkimuksen toteutusta ja aineiston keruuta. Luvussa kuusi kerron tutkimuksen tulokset ja luvussa seitsemän käyn vielä tiiviisti lävitse tutkimuksen keskeiset päätelmät.

Johdannon päätteeksi haluan tuoda esiin Tuula Kostiaisen (2007) kokemustietoon liittyvästä kolumnista lainaamani ajatuksen, jossa hän oli siteerannut taidehistorioitsija Anna Kortelaisen sanoja Aamulehdestä 7.9.2007. Haastattelussa Kortelainen toteaa: ”Julkisuus on ujostuttavaa, mutta toisaalta helpottavaa, kun tutkimuksen kautta saa puhua sydämelle tärkeistä asioista”. Tämä ajatus olkoon johdantona tämänkin tutkimuksen tekemiseen.

2. LASTENSUOJELU

2.1 Lapsen etu lastensuojelun lähtökohtana

Lastensuojelulaki on käynyt historiansa aikana lävitse kolme merkittävämpää uudistumista. Ensimmäinen Suomessa tehty lastensuojelulaki (Lastensuojelulaki 52/1936) painottui vahvasti huostaanottoon kuvaten tilanteita, joissa lapsi tuli sijoittaa kodin ulkopuolelle. Laissa painottui korjaava työ ja se oli hyvin oirekeskeinen. (Toimiva lastensuojelu 2013.) Lastensuojelulaki uudistettiin vuonna 1983. Kyseisessä laissa korostettiin ongelmien rakenteellista ehkäisyä ja leimaavia interventioita pyrittiin välttämään. Keskeiseksi nousi lapsen etu ja tarpeet ja huomiota kiinnitettiin erityisesti lapsen kasvuoloihin, ehkäisevään työhön ja avohuoltoon. 2000-luvulla paine täsmentää väljiä lastensuojelulain säädöksiä kasvoi. Lastensuojelulakia lähdettiin uudistamaan lastensuojelun kehittämisohjelman yhteydessä osana sosiaalihuollon laajempaan kehittämisohjelmaa vuonna 2004. (Toimiva lastensuojelu 2013.)

Suomen nykyinen lastensuojelulaki (417/2007) pohjaa YK:ssa vuonna 1989 hyväksyttyyn lasten oikeuksien sopimukseen (LOS), johon Suomi sitoutui mukaan 1991. Sopimukseen on määritelty ala-ikäisen kansalaisoikeudet, taloudelliset, sivistykselliset ja sosiaaliset oikeudet. Lastenoikeuksien sopimuksessa limittyvät yleinen ja erityinen. Sopimuksessa keskeistä on lapsen ihmisarvon vahvistaminen, mutta myös erityisen suojelun takaaminen vaikeimmassa asemassa oleville lapsille. (Bardy 2009, 30-31.) Sopimukseen on kirjattu, mitä oikeuksia jokaisella lapsella pitäisi olla rotuun, ihonväriin, sukupuoleen, kieleen, uskontoon, poliittiseen mielipiteeseen, kansalliseen, etniseen tai muuhun alkuperään, varallisuuteen, vammaisuuteen, syntyperään tai muuhun seikkaan katsomatta. (LOS, 2. artikla)

Suomen uusi lastensuojelulaki astui voimaan 1.1.2008. Lain muutoksen taustalla oli halu vahvistaa lapsen ja perheen osallisuutta ja oikeusturvaa, yhteistyötä eri viranomaisten välillä sekä täsmentää kunnan velvollisuuksia lastensuojelussa. Tärkeäksi koettiin selventää sekä täsmentää lastensuojeluprosessia ja sitä kautta työn laadukkuutta sekä läpinäkyvyyttä. Lain muuttamisen taustalla olivat myös Suomen ratifioimat ihmisoikeussopimukset ja YK:n lapsen oikeuksien yleissopimus. (Taskinen 2007, 7-11.) Lastensuojelulaki (4§) määrittää lastensuojelun keskeiset tehtävät seuraavasti:

”Lastensuojelun on edistettävä lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia. Lastensuojelun on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Lastensuojelun on pyrittävä ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttumaan riittävän varhain havaittuihin ongelmiin. Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja lastensuojelua toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu.”

Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu on lasten kehityksen ja terveyden turvaamista sekä niitä vaarantavien tekijöiden poistamista. Lastensuojelutilanteet ovat aina kuitenkin hyvin moninaisia, joten selkeän oloisesta perustehtävästä jakautuu monenlaisia muunnelmia konkreettisessa lastensuojelun sosiaalityön arjessa. Joskus asiakkuus muodostuu tilapäisestä avusta ja tuesta, kun taas ajoittain tarvitaan hyvinkin laaja-alaista hyvinvointia turvaavaa työskentelyä läpi lapsuuden. (Bardy 2009, 41.) Lastensuojelussa arvioidaan lapsen tilannetta ja etua. Lapsen etu tarkoittaa hyvin arkipäiväisiä asioita ja yhteiskunnalla on velvollisuus sekä oikeus puuttua tilanteeseen silloin, kun lapsen kasvu ja kehitys vaarantuvat. (Taskinen 2007, 19.) Lapsen edun arviointi ja sen toteuttaminen on lastensuojelun päätehtävä, mutta samalla yksi vaikeimmista tehtävistä (Kananen 2007, 137.)

Lapsen etua arvioidessaan sosiaalityöntekijä selvittää lapsen mahdollisuutta tasapainoiseen kehitykseen ja hyvinvointiin, läheisiin ja jatkuviin ihmissuhteisiin sekä mahdollisuuteen saada osakseen ymmärrystä ja hellyyttä. Lapsi tarvitsee aina myös iän ja kehitystason mukaisen valvonnan sekä huolenpidon, turvallisen kasvuympäristön ja ruumiillisen sekä henkisen koskemattomuuden. Lapsen on tärkeää saada itsenäistyä ja kasvaa vastuullisuuteen, mahdollisuuden osallistumiseen sekä vaikuttaa omissa asioissaan. Lapsen etuun kuuluu myös, että hänen kielellistä, kulttuurista sekä uskonnollista taustaa kunnioitetaan ja se huomioidaan, kun tehdään ratkaisuja häneen kohdistuvissa asioissa. Lapsen etua arvioitaessa eri-ikäisten lasten kohdalla painottuvat eri asiat. (Taskinen 2007, 19-21.)

Lastensuojelun tehtävä on haastava, koska se toimii yhteiskunnan ja perheen välisten suhteiden rajapinnoilla. Vanhemmilla on aina ensisijainen vastuu huolehtia lapsesta ja lastensuojelun työskentelyssä tulee kunnioittaa perheen yksityisyyttä, mutta lapsen kaltoinkohteluun on lain mukaisesti aina puututtava. Ristiriitatilanteissa käsitykset lapsen tai perheen oikeuksien

painottamisesta usein jakautuvat ja lapsen edun tulkinnasta voi nousta hyvinkin eriaänisiä mielipiteitä asianosaisten kesken. Lastensuojelulain erityinen luonne nousee siitä, että lasta on suojeltava silloinkin, kun asianomaiset esimerkiksi vanhemmat sitä vastustavat. (Bardy 2009, 42.) Ristiriitaiset ja vaihtuvat roolit ovat lastensuojelu työn arkea, kuten sosiaalityöntekijät Forsmanin (2010, 85-87) tutkimuksessa toteavat. Lapsen hyvän ja edun pitäminen keskiössä työn arjessa ei ole tutkimuksen mukaan helppoa. Lapsen etu voi vaatia, että sosiaalityöntekijä joutuu vaihtamaan roolia vanhemman tukijasta lapsen edun vaatijaksi. Vanhemmista voi tällöin tuntua, että sosiaalityöntekijä asettuu heitä vastaan tarkastellessaan lapsen etua. Erityisen haasteellista lapsen ja hänen etunsa pitäminen työn keskiössä on silloin, kun lapsen edusta esiintyy organisaation sisällä tai yhteistyökumppaneiden kesken erimielisyyttä. (Emt.) Sosiaalityöntekijälle onnistumisen kokemuksen syntyminen voi kyseisessä ristiriitatilanteessa olla haastavaa.

Lain mukaisesti lastensuojelutyön ensisijaisena onnistumisen kriteerinä voidaan siis pitää lapsen edun toteutumista. Lapsen edusta on kuitenkin vaikeaa tehdä yhtä konkreettista määritelmää ja arjen kiireisessä lastensuojelutyössä ei sosiaalityöntekijällä aina ole mahdollisuutta riittävän tarkoin pohtia, mikä kulloisessakin asiakastilanteessa on lapsen etu (Pösö 2012). Lastensuojelutyössä tulee myös tilanteita, joissa joudutaan toimimaan vastoin lapsen mielipidettä ja toivomusta, mikä sillä hetkellä ei lapsesta välttämättä tunnu hänen etunsa mukaiselta. Joskus lastensuojelun sosiaalityössä ainut tie edetä voi toisaalta olla lapsen edun nostaminen ensisijaiseksi. Tärkeään rooliin työskentelyssä nouseekin tällöin vanhempien kanssa työskentely, jotta he ymmärtäisivät lapsen tilanteen ja nostaisivat sen etusijalle omien pyrkimystensä sijaan.

2.2 Lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun prosessi

Lapsen etuun pyritään lapsi- ja perhekohtaisella lastensuojelulla, johon kuuluvat lastensuojelutarpeen selvitys, avohuollon tukitoimenpiteet, lapsen kiireellinen sijoitus, huostaanotto, kiireelliseen sijoitukseen ja huostaanottoon liittyvä sijaishuolto sekä jälkihuolto (Taskinen 2007, 12). Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelun sosiaalityö, johon tämä tutkimus kohdentuu, on kuntien lakisääteistä toimintaa ja kuntien sosiaalitoimistojen sosiaalityöntekijöiden vastuulla tapahtuvaa työtä (Forsberg & Ritala-Koskinen, 2012, 153). Seuraavaksi avaan hieman enemmän, mitä kyseiset lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun prosessin muodostavat käsitteet tarkoittavat, koska ne ovat sosiaalityöntekijän työvälineitä työssään.

Lastensuojelutarpeen selvitys

Lapsen asiakkuus lastensuojelussa lähtee liikkeelle yleisimmin lastensuojeluilmoituksesta, jonka on voinut tehdä yksityinen henkilö tai viranomainen. Lastensuojeluasiakkuus voi myös alkaa lapsen tai hänen vanhempansa omasta yhteydenotosta lastensuojeluun. Ilmoituksen saatuaan sosiaalityöntekijän on välittömästi arvioitava vaatiiko lapsen tilanne kiireellisen puuttumisen. Mikäli lapsen tilanne ei vaadi välitöntä puuttumista, sosiaalityöntekijä arvioi seitsemän arkipäivän kuluessa, ryhdytäänkö lapsen asiassa lastensuojelutarpeen selvitykseen vai ei. Laki velvoittaa, että selvityksen tekemiseen lähdetään hyvin matalalla kynnyksellä. Mikäli selvityksen tekemiseen päädytään, avataan lapsen lastensuojeluasiakkuus ja hänelle nimetään lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. (Taskinen 2007, 30-33.)

Lastensuojelutarpeen selvitys on lain mukaan tehtävä kolmen kuukauden kuluessa, lapsen olosuhteiden edellyttämässä laajuudessa. Selvityksen laajuus on aina siis sosiaalityöntekijän päätöksen ja harkinnan tulos. (LsL 27§.) Selvityksen ja tilannearvion tekeminen ei ole yksinkertainen asia, jonka vuoksi se tehdään aina parityönä toisen lastensuojeluun perehtyneen työntekijän kanssa. Lähtökohtana ovat lapsen tarpeet ja huoltajien kyvyt vastata niihin. Selvityksen tavoitteena on tutkia lapsen suojelun ja tuen tarvetta, jotta voidaan arvioida, tarvitseeko lapsi tai nuori sekä hänen perheensä lastensuojelun tukea ja palveluja. (Taskinen 2007, 34-37.) Lastensuojelutarpeen selvitys on merkittävä interventio perheen elämään, sillä yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa lapsi, vanhemmat ja mahdolliset muut lapselle läheiset ihmiset miettivät lapsen elämäntilannetta kokonaisuutena, syitä mahdolliseen ongelmalliseen tilanteeseen sekä etsivät ratkaisuja lapsen edun mukaisesti. Selvitysvaihe on tärkeä osa luottamuksellisen yhteistyösuhteen luomista ja sen tarkoituksena on tehdä lastensuojelun alkuvaiheesta systemaattinen ja läpinäkyvä vaihe asiakastyötä. Huolellisella lastensuojelutarpeen selvityksellä usein jo pystytään auttamaan lasta ja hänen perhettään, joten se on merkittävä työmenetelmä sosiaalityöntekijälle. (Sosiaaliportti 2013; Kanaoja ym. 2007, 142-143.)

Selvitysvaihe päättyy sosiaalityöntekijän ja perheen tekemään yhteenvetoon työskentelystä. Mikäli selvityksessä todetaan, että perhe selviytyy arjesta oman verkostonsa tai muiden viranomaisten palvelujen avulla, lapsen asiakkuus päättyy. Mikäli taas katsotaan lapsen ja perheen tarvitsevan lastensuojelun apua tuen ja kontrollin muodossa, lapsen lastensuojeluasiakkuus jatkuu yksilöllisen palvelutarpeen mukaan. Asiakkuuden jatkuessa lapselle ja perheelle ehdotetaan jatkotoimenpiteet ja

yhdessä perheen kanssa lapselle kirjataan asiakassuunnitelma, joka sisältää suunnitelman muun muassa avohuollon tukitoimenpiteistä. (Taskinen 2007, 34-37; Kananoja ym. 2007, 144.) Suomen kuuden suurimman kaupungin lastensuojelun palvelujen ja kustannusten vertailujen mukaan alle puolet lastensuojeluilmoituksista johti lastensuojelutarpeen selvitykseen ja näistä puolella asiakkuus jatkui selvityksen tekemisen jälkeen (Kuusikko-työryhmä 2011).

Kiireellinen sijoitus

Lastensuojelulaki (38§) velvoittaa puuttumaan lapsen tilanteeseen kiireellisesti jos hän on välittömässä vaarassa tai muutoin kiireellisen sijoituksen ja sijaishuollon tarpeessa. Kiireellinen sijoitus on vakava ja usein äkillinen puuttuminen perheen yksityisyyteen ja lapselle äkillinen ero omasta perheestä on aina vahingollista. (Kananoja ym. 2007, 153.) Lastensuojelulaissa onkin tarkoin määritelty kiireellisen sijoituksen perusteet ja kriteerit sekä aikarajat, joiden kuluessa sosiaalityöntekijän on arvioitava ja tehtävä jatkosuunnitelmat lapsen tilanteessa. (LsL 38- 39.) Lastensuojeluun tulee myös huolenaiheita, joissa lapsen tilanne voi vaatia puuttumista jo vireilletulon tai selvitysvaiheen aikana, jolloin lapsen asiakkuus voi alkaa kiireellisellä sijoituksella. (Hiitola 2009, 3). Tämä haastaa mielestäni sosiaalityöntekijän työtaidot ja osaamisen, kun sosiaalityön prosessi alkaa ikään kuin ”keskeltä”, jolloin esimerkiksi selvitysvaiheeseen palataan vasta kiireellisten toimenpiteiden jälkeen tai alkuvaiheen selvitys ja päätökset jatkotoimista joudutaan tekemään usein hyvin niukankin tiedon varassa.

Avohuollon tukitoimenpiteet

Lapsen kasvua ja kehitystä on ensisijaisesti tuettava avohuollon tukitoimenpiteiden avulla, joita toteutetaan yhteistyössä lapsen ja hänen huoltajiensa kanssa asiakassuunnitelmaan kirjatulla tavalla (LsL 34-37§). Erityisesti lain säädöksellä halutaan korostaa avohuollon tukitoimenpiteiden ensisijaisuutta huostaanottoon nähden ja korostaa vanhempien tukemista kasvatustehtävässään. Avohuollon tukitoimenpiteitä tulisi tarjota monipuolisesti ja suunnitelmallisesti, arvioiden niiden vaikutusta aina asiakassuunnitelmien avulla. Lastensuojelun avohuollon tukitoimenpiteitä ovat taloudellinen tuki ja asumisen turvaaminen sekä kunnan muut palvelut kuten päivähoito ja kotipalvelu. Toimeentulotukea voidaan myöntää myös avohuollon tukitoimenpiteenä. Muina avohuollon tukimuotoina on mahdollista järjestää lapselle muun muassa tukihenkilö- tai perhe, lapsen kuntoutumista tukevia hoito- ja terapiapalveluja, perhetyötä, vertaisryhmätoimintaa, loma- ja virkistystoimintaa sekä muita mahdollisia lasta ja perhettä tukevia palveluja ja tukitoimia.

Avohuollon tukitoimenpiteenä voidaan sijoittaa myös koko perhe tai lapsi yksinään laitospäihdytys- tai perhehoitoon. (LsL 34-37§; Kananoja ym. 2007, 148-149.) Avohuollon tukitoimenpiteiden järjestämisessä ja räätälöinnissä tärkeää on yhdessä lapsen ja perheen kanssa löytää heille sopivat tukitoimenpiteet, joista he kokevat hyötyvänsä ja, joilla turvataan lapsen hyvinvointi. Tukitoimenpiteiden järjestämisessä ja suunnittelussa lastensuojelun sosiaalityöntekijä tarvitsee tuekseen myös muita yhteistyötahoja ja perheen arjessa olevia viranomaisia. (Taskinen 2007, 42.)

Huostaanotto

Huostaanottoon (LsL 40§) ryhdytään siinä tilanteessa jos: ”1) puutteet lapsen huolenpidossa tai muut kasvuolosuhteet uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä; tai 2) lapsi vaarantaa vakavasti terveyttään tai kehitystään käyttämällä päihteitä, tekemällä muun kuin vähäisenä pidettävän rikollisen teon tai muulla niihin rinnastettavalla käyttäytymisellään”. Huostaanottoon voidaan kuitenkin ryhtyä vain jos avohuollon tukitoimenpiteet eivät ole lapsen edun mukaisen huolenpidon toteuttamiseksi sopivia tai mahdollisia taikka jos ne ovat osoittautuneet riittämättömiksi ja sijaishuollon arvioidaan olevan lastensuojelulain 4§:n mukaisesti lapsen edun mukaista. Huostaanoton valmistelee aina lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä yhdessä toisen sosiaalityöntekijän tai lastensuojeluun perehtyneen henkilön kanssa. Valmistelussa tukena sosiaalityöntekijällä tulee olla käytettävissä oikeudellista asiantuntemusta sekä muuta lastensuojelussa tarvittavaa asiantuntemusta. (LsL 41§.) Ennen lapsen huostaanottoa laki velvoittaa kartoittamaan lapsen läheisverkoston (LsL 32§). Läheisverkoston kartoittamisen tarkoituksena on selvittää lapselle läheisten ihmisten mahdollisuudet ottaa lapsi hoitoon tai muulla tavoin tukea lapsen arkea (Hiitola 2009, 4).

Sijais- ja jälkihuolto

Sijaishuollolla tarkoitetaan huostaan otetun tai kiireellisesti sijoitetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella (LsL 49§). Sijaishuolto voidaan toteuttaa sukulaissijoituksena, perhehoitona, ammatillisessa perhekodissa, lasten- ja erityislasterikodeissa sekä nuoriso- ja koulukodeissa (Hiitola 2009, 5). Huostaanotto on voimassa aina toistaiseksi. Huostaanotto päätöksen voimassa olon tarvetta lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on arvioitava asiakassuunnitelman tarkistamisen yhteydessä sekä lapsen tai hänen huoltajansa hakiessa huostaanoton lopettamista. Sijaishuollon järjestämisen aikana lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on myös otettava lapsen edun mukaisesti huomioon tavoite perheen

jälleenyhdistämisestä (LsL 4§). Perheen jälleenyhdistämisen tukemiseksi, huostaanotetun lapsen vanhemmille on lain mukaan laadittava oma asiakassuunnitelma vanhemmuuden tukemiseksi. Suunnitelma tehdään tarvittaessa yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa, siten kuin vanhemman tilanne vaatii. (LsL 30§.)

Jälkihuollolla tarkoitetaan tukea, jota järjestetään sijaishuollossa olleelle lapselle tai nuorelle, hänen perheelleen sekä henkilöille, joiden hoidossa ja kasvatuksessa lapsi tai nuori on ollut. Jälkihuollon tarkoituksena on tukea lapsen tai nuoren onnistunutta kotiutumista sekä hänen kasvatuksestaan vastuussa olevia henkilöitä sijaishuollon päättyessä. (Sosiaaliportti 2013.)

Lastensuojeluprosessin eritteleminen edellä mainittuihin vaiheisiin ja prosessimainen työskentelyn idea toimenpiteineen on sosiaalityöntekijöiden kokemuksen mukaan ryhdittänyt ja selkiyttänyt työn tekemistä. (Forsberg & Ritala-Koskinen 2012, 166). Lastensuojeluprosessi ei ole kuitenkaan vain sarja sosiaalityöntekijän toteuttamia toimenpiteitä vaan aina sosiaalinen kokemus, jossa vastavuoroisen ja yhteistyöhön perustuvan työskentelyn avulla jäsennetään ja vahvistetaan asiakkaan omaa elämänhallintaa (Kananoja ym. 2007, 114).

Tässä tutkimuksessa tutkimuskohteen sosiaalityöntekijät toimivat lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun sosiaalityöntekijöinä. Heidän tehtävinään on ottaa vastaan lastensuojeluilmoituksia, tehdä lastensuojelutarpeen selvityksiä, räätälöidä perheille asiakassuunnitelmien mukaisia avohuollon tukitoimenpiteitä ja muita tukimuotoja sekä valmistella lapsen huostaanottoa ja järjestää sijais- ja jälkihuollon palveluja. Eri kunnissa työtehtävät on järjestetty eri tavoin, jonka vuoksi osassa kuntia haastatteluihin osallistuneet sosiaalityöntekijät huolehtivat kaikista prosessin vaiheista, kun taas Tampereella sijais- ja jälkihuolto oli eriytetty eri työntekijöiden vastuulle. Pienemmissä kunnissa, joissa ryhmähaastattelut suoritettiin, sosiaalityöntekijöiden työnkuvaan saattoi osaksi kuulua myös lastenvalvojan tehtävät.

2.3 Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä

Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuosituksen mukaisesti asiakasprosessilla tulee olla aina vastuuhenkilö. Asiakasprosessin vastuuhenkilö vastaa prosessin toimivuudesta, mutta

myös siitä, että asiakkaan saama palvelu on vaikuttavaa, jotta prosessissa onnistutaan perustehtävän mukaisesti. Lisäksi hänen vastuulleen kuuluu huolehtia, että asiakasprosessin kaikki eri vaiheet toteutuvat ja muut asiakkaan tilanteessa mukana olevat viranomaiset toimivat suunnitelmaan kirjatulla tavalla. Asiakasprosessin eri vaiheiden ja toimenpiteiden pitää muodostaa kokonaisuus, jolla vaikutetaan asiakkaan tilanteeseen tuloksellisesti eli toisin sanoen prosessissa onnistutaan ja esimerkiksi lastensuojelun asiakkuudessa olevan lapsen kehitys ja kasvu voivat jatkua suotuisasti. Asiakasprosessin aikana työn toteuttamisvastuu voi vaihdella, mutta vastuuhenkilön on toimittava saumattomassa yhteistyössä ja vuorovaikutuksessa muiden prosessiin osallistuvien ammattilaisten kanssa. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 21-23.)

Uudessa lastensuojelulaissa (417/2007) lastensuojeluprosessiin kuuluvat sosiaalityöntekijän tehtävät sekä pätevyys määritellään selkeästi. Laki puhuu lapsen asioista vastaavasta sosiaalityöntekijästä (LsL 13§), jolla tulee olla sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) 3§:n mukainen sosiaalityöntekijän ammatillinen kelpoisuus. Tämä edellyttää ylempää korkeakoulututkintoa ja pääaineen laajuisia yliopistollisia opintoja sosiaalityössä. (Forsberg & Ritala-Koskinen 2012, 165.)

Lastensuojelulakiin kirjattuna lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tehtäviin ja vastuulle kuuluu lapsen edusta huolehtiminen koko lastensuojeluprosessin ajan. Lastensuojelulain mukaan sosiaalityöntekijä ratkaisee ja päättää aina, käynnistetäänkö lastensuojeluilmoituksen johdosta lastensuojelutarpeen selvitysprosessi, onko ilmoitus aiheeton vai onko lasta ja perhettä ohjattava muiden palveluiden piiriin. (Heinonen & Sinko 2009, 89.) Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tehtäviin kuuluvat lastensuojelutarpeen selvityksestä vastaaminen ja johtaminen. Hän ratkaisee myös aina, tarvitaanko selvitysprosessin aikana muiden viranomaisten näkemystä lapsen asiaan. Mikäli selvityksen jälkeen todetaan lapsen ja perheen tarvitsevan avohuollon tukitoimenpiteitä tai muita palveluja, päättää vastuusosiaalityöntekijä lapsen asiakkuuden jatkumisesta. Hänen vastuulleen kuuluu laatia yhdessä lapsen, perheen ja mahdollisten muiden viranomaisten kanssa lapselle asiakassuunnitelma sekä tehdyn asiakassuunnitelman toteuttaminen. Lastensuojeluprosessin eri vaiheissa sosiaalityöntekijän vastuulla on lastensuojelupäätösten valmistelu ja tekeminen, johon tuekseen hän tarvitsee riittävän moniammatillisen näkemyksen lapsen asiaan. Sosiaalityöntekijän vastuulle kuuluu kuitenkin aina varsinaisesti esitys- ja päätösasiakirjojen valmistelu. (Sarvimäki & Sinko 2009, 29; Heinonen & Sinko 2009, 89-90.) Hallintotyö ja siihen liittyvä dokumentointi ovat merkittävä osa sosiaalityöntekijän työtä, josta

myös lastensuojelulaissa erikseen säädetään (LsL 33§). Päätöksiin liittyvä kirjallinen valmistelu ja asiakastapaamisten kirjaaminen vievät runsaasti sosiaalityöntekijän viikoittaista työaika. (Sinko & Muuronen 2013, 15-16). Dokumentointi on kuitenkin tärkeä osa suunnitelmallista ja laadukasta sosiaalityön prosessia, jonka vuoksi ajan löytyminen myös sille on tärkeää (Sinko 2005, 27; Sosiaaliportti 2013).

Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tehtäviä voidaan lähestyä myös jakamalla asiakaskohtaisen sosiaalityön sisällöt Muukkosta (2008, 59-62) mukailleen prosessinohjaus- ja kohtaamistyöhön sosiaalityöntekijän tekemän työn kautta. Prosessinohjaustyöhön Muukkosen (2008) liittää prosessinohjauksen ja tapaamisten suunnittelun, dokumentoinnin, päätösten ja lausuntojen tekemisen, yhteistyön asiakkaan, työparin sekä yhteistyökumppaneiden kesken, asioiden koordinoinnin, tarpeiden tunnistamisen, kriisien selvittelyn ja voimavarojen jakamisen. Prosessinohjaustyöhön hän liittää myös tapaamisten ja prosessinohjauksen analysoinnin, asiakastilanteiden reflektoinnin ja purun. Hyvä ja onnistunut prosessinohjaustyö edellyttää työskentelyä ja kohtaamisia myös asiakkaan kanssa, joka lastensuojelussa on aina kaksijakoinen: lapsi ja hänen vanhempansa. Kohtaamistyön kautta rakennetaan asiakkaan ja työntekijän välille luottamusta, joka vaatii tutuksi tulemistä. Kohtaamistyö muodostuu tapaamisista ja vuorovaikutuksesta, joka tarkoittaa tilan antamista, kuuntelemista, kysymistä, tiedon ja tunteiden vastaanottamista, palauttamista ja yhdessä sopimista. Kohtaamistyö on asiakkaan osallisuuden mahdollistamista ja kohtaamistilanteita ohjaa aina pyrkimys lapsen suojeluun sekä hyvän ja hoidollisuuden tarjoamiseen. Sosiaalityöntekijät kokevat työssä onnistumisen kannalta molemmat työn sisällöt merkittäviksi, vaikka lastensuojelulain koetaan enemmän korostavan prosessin ohjausta ja johtajuutta. (Emt.)

Prosessinohjaustyöhön, mutta myös kohtaamistyöhön, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tarvitsee tukea. Vastuu prosessin toteuttamisesta ja työssä onnistumisesta ei voi olla yksittäisellä sosiaalityöntekijällä. Tärkeimpiä tukijoita ovat työpari, oma työyhteisö, lastensuojelun tiimi, johtava sosiaalityöntekijä sekä esimies. Työyhteisön selkeiden rakenteiden- ja johtamisperiaatteiden lisäksi tarvitaan usein myös työn ulkopuolista tukea. Ulkopuolinen tuki työhön voi olla konsultaatiota, työnohjausta tai lastensuojelulain mukainen moniammatillinen asiantuntijaryhmä (LsL 14§), jotka auttavat uudella tavalla arvioimaan, selkiyttämään ja katsomaan vaikeita asiakastilanteita eri näkökulmista. (Heino & Sinko 2009, 94-100; Sinko & Muuronen 2013)

3. LASTENSUOJELUSSA ONNISTUMISTEN REUNA-EHTOJA

Lastensuojelun sosiaalityön muutossuuntia kuvatessaan Forsberg ja Ritala-Koskinen (2012, 153-156) toteavat, että vuosituhannen vaihteessa lisääntynyt keskustelu ja huoli lasten ja perheiden pahoinvoinnista, hukassa olevasta vanhemmuudesta sekä lastensuojelun kasvavista asiakasmääristä ovat luoneet kuvaa lastensuojelun tehtäväkentästä ja sen muutoksesta. Keskiöön nousee kuva lasten ja perheiden pahoinvoinnin kasvusta. (Toimiva lastensuojelu 2012, 5; Forsberg & Ritala-Koskinen 2012, 156; Kuusikko-työryhmä 2011; Pekkarinen 2011, 51.) Julkisessa keskustelussa sosiaalitoimistot yhdistetään palveluiden kriisiytymiseen, kuten Matela (2011) tutkimuksessaan toteaa liittäen kriisiytymiseen suuret työ- ja asiakasmäärät, työn laadun heikentymisen, vaihtuvat ja epäpätevät työntekijät, johtamiseen liittyvät ongelmat sekä työssä uupumisen. Seuraavissa luvuissa tuon esiin reuna-ehtoja, jotka määrittävät keskeisesti sosiaalityöntekijän työtä ja työssä onnistumisia. Näitä ovat kasvavat asiakasmäärät, vaikeutuvat lastensuojelulliset ongelmat, palvelujärjestelmään ja sen toimivuuteen liittyvät haasteet sekä kuntien vaikeudet rekrytoida ja pitää kiinni pätevistä sosiaalityöntekijöistä.

3.1 Kasvavat lastensuojelun asiakasmäärät

Lastensuojelun kattavien ja luotettavien rekisteri- ja tilastotietojen puute on eräs lastensuojelun tutkimuksen keskeisin puute. Lasten hyvinvointia laajemmassa mittakaavassa käsitteleviä tietovarantoja on olemassa melko hyvin (ks. Pekkarinen 2011, 39), mutta varsinaisesti lastensuojelun asiakkaista tuotettu säännöllinen vuosittainen tieto rajoittuu terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen julkaisemaan lastensuojelutilastoon, jossa kuvataan kuntien ilmoitusten mukaisesti lastensuojelun avohuollon asiakkaiden ja huostaanotettujen lasten määrät. Lisäksi tilastoon kerätään määrällistä tietoa lastensuojeluilmoituksista ja lastensuojelutarpeen selvityksistä (Lastensuojelu 2011). Lastensuojelun palveluihin ja kustannuksiin liittyvää tietoa on kerätty myös Suomen kuuden suurimman kunnan toimesta vuodesta 2003 lähtien. Ensin kyseiset tilastot sisälsivät tietoa lähinnä sijaishuollosta, mutta vuodesta 2008 lähtien mukana on ollut myös avohuollon sosiaalityö. (Kuusikko-työryhmä 2011.) Lastensuojelun tilasto- ja rekisteritiedot ovat asiantuntijoiden näkemysten mukaan kuitenkin puutteellisia ja karkeita, joka on ongelmallista tutkimuksen, kehittämisen, vaikuttamisen ja kuntien lastensuojelun suunnitelmien tekemisen kannalta. Lastensuojelun tilastoihin ei kumuloidu tietoa lastensuojelutarpeen, avohuollon

asiakkuuden ja kodin ulkopuolisten sijoitusten syistä eli tietoa, mihin pitäisi vaikuttaa, jotta asiakasmäärien kasvuun voitaisiin puuttua kohdentaen toimenpiteet oikein. Lisäksi tietojen keräämisessä on kuntakohtaisia eroja. Tilastotietojen puute vaikeuttaa pitkäjänteistä seurantatutkimusta ja palvelujärjestelmän kehittämisessä saatetaan tehdä jopa virheellisiä ratkaisuja. (Pekkarinen 2011, 39-40.)

Vuoden 2011 lastensuojelutilastosta noston esiin muutamia seikkoja, joilla pyrin lähinnä kuvaamaan sitä, millaisten asiakasmäärien kanssa sosiaalityöntekijät kunnissa tekevät työtään ja miten asiakasmäärät ovat kehittyneet. Vuoden 2011 lastensuojelutilastojen mukaan lastensuojelun avohuollon asiakkaina oli vähän alle 81 500 lasta ja nuorta ja asiakasmäärä kasvoi edellisvuodesta 3,5 prosenttia. Lastensuojeluilmoituksia vuonna 2011 tehtiin hieman yli 97 200 ja ne koskivat yhteensä yli 60 700 lasta. Yhdestä lapsesta saatetaan siis tehdä vuoden aikana useampia ilmoituksia. Lastensuojeluilmoitusten määrä kasvoi edellisvuodesta 10 prosenttia. Vuoden 2011 tilastot kertovat, että kodin ulkopuolelle sijoitettuja lapsia ja nuoria oli hieman yli 17 400. Kodin ulkopuolelle sijoitetuista lapsista noin 10 500 oli huostaan otettuna ja kiireellisesti sijoitettiin vuoden aikana vähän alle 3 870 lasta. Huostaan otettujen lasten lukumäärä lisääntyi vajaalla kolmella prosentilla ja kiireellisesti sijoitettujen 13 prosentilla. Avohuollon sijoituksia vuoden aikana tehtiin 3 350. Sijoitettujen lasten määrä kasvoi kaikestaan vähän yli prosentin edellisestä vuodesta. (Lastensuojelu 2011.)

Kun lastensuojelu kohdistui 1980-90-luvun taitteessa noin 20 000 lapseen, on todettava lastensuojelun asiakasmäärien kasvun olevan hälyttävää ja huolen lasten pahoinvoinnin lisääntymisestä ja vanhemmuuden puutteista kasvavan. (Forsberg & Ritala-Koskinen 2012, 155.) Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen lastensuojelutilaston mukaan joudutaan toteamaan, että lastensuojelun asiakkaana olevien lasten määrä on vuosien 1996-2011 aikana lähes kaksinkertaistunut. Lisäksi uusia asiakkaita lastensuojeluun tulee vuosittain enemmän kuin sieltä poistuu. (Lastensuojelu 2011.)

Lastensuojeluasiakkaiden määrän lisääntymiseen esitetään useita eri tulkintoja ja syitä. Tilastoinnin ja lainsäädännön muutokset selittävät osaltaan asiakasmäärien kasvua. Uuden lastensuojelulain tavoitteena on ollut mahdollisimman aikaisessa vaiheessa tarjota lapsille ja perheille tukea sekä madaltaa kynnystä tehdä lastensuojeluilmoitus (Lastensuojelu 2011). Uudessa lastensuojelulaissa

ilmoitusvelvollisten tahojen määrä on laajentunut ja tarkentunut samoin kuin asiakkuuden kirjaamisesta on säädetty tarkemmin. Lisäksi tilastointikäytännöt ovat kaikestaan tarkentuneet ja kattavampia kuin aikaisemmin. Asiaksmäärien voidaan olettaa kasvaneen myös peruspalveluiden supistamisen myötä ja auktoriteettisuhteiden muutoksista perheissä kertoo puolestaan ehkä nuorten suuri määrä lastensuojeluasiakkaissa. (Forsberg & Ritala-Koskinen 2012, 157.) Kiireellisten sijoitusten määrän lisääntyminen kertoo osaltaan siitä, ettei lasten ja nuorten tilanteeseen pystytä puuttumaan ja vaikuttamaan riittävän varhain (Sinko & Muuronen 2013, 4). Asiakkuuksien määrään voivat vaikuttaa myös ajalliset ja paikalliset vaihtelut, kuten Heino (2009, 200) toteaa. Valtakunnallisten lukujen tulkinta ei ole yksioikoista, koska niihin vaikuttaa aina tapa, miten ne kerätään ja jotain voi aina jäädä tilastoimatta ja huomaamatta. Kuntien taloudelliset resurssit, kuntakohtaiset linjaukset ja organisaatiouudistukset samoin kuin ajassa liikkuvat trendit voivat vaikuttaa lukuihin enemmän kuin lopulta lasten ja perheiden todelliset tarpeet. (Emt.)

3.2 Vaikeutuvat lasten ja perheiden ongelmat

Kasvavien lukujen taustalta löytyy kuitenkin myös lasten ja perheiden aitoa hätää, köyhyyttä ja eriarvoisuuden lisääntymistä sekä lapsiperheille tärkeiden tukiverkkojen rapautumista. Asiakkuuksien taustalla on myös vaikeutuvia ja lisääntyviä päihde- ja mielenterveysongelmia. (Bardy ym. 2001; Bardy 2009.) Keitä ovat lastensuojelun asiakkaat ja millaisia ovat lasten- ja perheiden tilanteet, joiden kanssa sosiaalityöntekijät työtään tekevät? Tähän vastauksia tutkimuksessaan on hakenut Tarja Heino (2007), joka on tutkinut kolmen maakunnan ja yhdeksän kunnan alueella vuonna 2006 lastensuojelun avohuollon asiakkaaksi tulleita uusia lapsia hakien vastausta kysymykseen, keitä ovat lapset ja perheet avohuollon asiakastilastoissa. Hiitola (2008) on vastaavasti tutkinut vuonna 2006 huostaan otettuja lapsia Tampereen, Tampereen seutukunnan ja Etelä-Pirkanmaan alueella selvittäen huostaan otettujen lasten ja perheiden tilannetta huostaanottohetkellä ja sen jälkeen.

Heinon (2007) tutkimuksen mukaan lastensuojelun asiakkuuteen tulevat lapset ovat alle kolmevuotiaita tai sitten murrosikäisiä. Molemmissa tutkimuksissa tuli esiin, että lastensuojelun asiakkaana olevilla lapsilla oli ollut arjessa monenlaisia muutoksia muun muassa perherakenteissa. Samoin asuinpaikat ja lapsille tärkeät kasvuympäristöt kuten päivähoito ja koulu olivat vaihtuneet. Verrattaessa muuhun väestöön, lastensuojelulapset tulivat usein köyhistä perheistä, lastensuojelun

asiakkaana olevien lasten perheissä oli myös muuta väestöä enemmän työttömyyttä ja vanhemmalta tai kummaltakin vanhemmalta saattoi puuttua kokonaan työhistoria. Heinon (2007) ja Hiitolan (2008) tutkimuksissa nousi esille, että asiakkuuden taustalla oli usein vanhemman tai vanhempien jaksamattomuutta, riittämätöntä vanhemmuutta sekä vanhempien avuttomuus ja osaamattomuus arjessa. Molemmissa tutkimuksissa perheristiriidat, mielenterveysongelmat sekä vanhempien päihteidenkäyttö tulivat lastensuojeluasiakkuuden taustalla esiin. Lasten ja nuorten kohdalla korostuivat ristiriidat vanhempien kanssa sekä koulunkäyntivaikeudet, mutta myös psyykkinen terveys, fyysiset sairaudet sekä vammaisuus ja kehitysviivästymät. Heinon (2007) ja Hiitolan (2008) tutkimukset toivat esille lastensuojelu lasten ja perheiden moninaisuuden sekä heidän elämäntilanteiden ja elinolosuhteiden vaihtelevuuden sekä haastavuuden.

Työkokemukseni perusteella siitä lastensuojelun sosiaalityöntekijän haastavasta työstä, josta onnistumisen kokemuksia tässä tutkimuksessa etsitään, antaa hyvän kuvan Heinon (2007) tutkimuksessaan tekemät asiakastilanteen tilannekuvat. Nämä kuvaukset kuvaavat niitä monitahoisia ja vaikeita tilanteita, joita lastensuojelun sosiaalityöntekijä työssään joutuu selvittämään, tekemään asiakassuunnitelmia ja arvioimaan tarpeellisia toimenpiteitä lapsen ja perheen auttamiseksi ja tukemiseksi. Lasten toimintaa kuvaavia profiileja Heinon (2007) tutkimuksessa nousi esiin neljä erilaista. Vahvimmin nousi esiin ryhmä, jossa lapsen tai nuoren vuorokausirytmä oli sekaisin, lapsi oli väsynyt ja arjessa valinpitämätön, löi laimin itsestä huolehtimista sekä saattoi olla itsetuhoinen. Toisena esiin nousi kuva lapsesta ja nuoresta, jonka käytöstä leimasi aggressiivisuus muun muassa hallitsemattomat raivokohtaukset ja väkivalta. Kolmantena ryhmänä oli pelokkaat, alistuvat ja syrjäänvetäytyvät lapset ja nuoret ja neljännen ryhmän muodosti sosiaaliset ja selviytyvät lapset. (Emt., 63.)

Vastaavasti lastensuojelun avohuollon uutta asiakkuutta kuvaavia tilannekuvia Heino (2007) kuvasi yhteensä kahdeksan. Ensimmäinen ryhmä oli monissa vaikeuksissa olevan nuoren kuva. Nuorella saattoi olla vaikeuksia koulussa, rikollisuuteen viittaavia tekoja, päihteiden väärinkäyttöä, vaikeuksia kaverisuhteissa sekä ristiriitoja vanhemman tai vanhempien kanssa sekä lisäksi hänen psyykkinen terveytensä oli huono. Toinen kuva piirtyi lapsesta, joka oli kokenut tai epäiltiin väkivaltaa, joka saattoi olla pahoinpitelyä, perheväkivaltaa tai seksuaalista hyväksikäyttöä. Kolmannen ryhmän muodostivat lapset, joiden hoitoa oli laiminlyöty ja vanhemmuutta kuvasi avuttomuus, osaamattomuus sekä taloudelliset vaikeudet. Neljännen ryhmän lasten asiakkuuteen liittyi aikuisten riidat ja riitely lapsista liittyen muun muassa huolto- ja tapaamisristiriitoihin,

muualla asuvan vanhemman aiheuttamiin ongelmiin ja avioeroon. Viides kuva liittyy lapseen, jonka asiakkuus liittyi vanhempien päihde-ehdoiseen elämään, johon kuuluivat huumeiden ja päihteiden väärinkäyttö sekä mielenterveysongelmat. Itsenäisen selviytymisen pulmiin liittyi kuuden ryhmän lasten asiakkuus, jota kuvaavat erityisesti asumiseen liittyvät ongelmat ja nuorella taloudenhallintaan liittyviä vaikeuksia. Seitsemännen ryhmän lastensuojelun asiakkuus liittyi vanhempien jaksamattomuuteen ja selviytymiseen työelämässä ja viimeinen kahdeksas ryhmä lapsen erityisyyteen ja sairauteen, jolloin lapsen kehityksessä ja terveydessä oli pulmia. Erityistä ryhmää, jossa olisi noussut esille vahvasti vanhemman mielenterveysongelmat ei noussut Heinon (2007) tutkimuksessa esille. Vanhemman mielenterveysongelmat liittyivät tasaisesti moniin eri ryhmiin, joten omana ryhmänä ne eivät analyysissa nousseet esiin (emt., 62-63).

Huuskonen & Korppinen (2009) ovat tutkimuksessaan huomioineet, että lastensuojeluasiakkaissa erottuu kaksi asiakasryhmää, joista toinen on nopeasti huostaanottoon johtavat vakavat ja erittäin vaativat tilanteet sekä avohuollossa pitkään jatkavat epäselvät, moninaista tukea ja seurantaa vaativat pienten lapsiperheiden asiakkuudet. Lastensuojelun toimenpiteiden vaikuttavuudesta ja onnistumisesta kaivataan tarkempaa tutkimustietoa erityisesti juuri näistä avohuollossa pitkään jatkuvista asiakkuuksista (Pösö 2010, 332-333). Lisäksi huolestuttavaa on, että tutkijat eivät riittävästi tunne asiakasmäärien kasvun ja asiakkuuksien syiden sekä lastensuojelutarpeen taustoja. Tämä johtaa siihen, että lastensuojelussa työskennellään ”pimein valoin”, kuten Pekkarisen (2011, 13) tutkimuksessa todetaan.

3.3 Palvelujärjestelmän vaikeudet vastata kasvavaan asiakasmäärään

Suomessa lakisääteisellä kuntien sosiaalitoimistojen toteuttamalla lastensuojelun sosiaalityöllä oli vakiintunut paikkansa hyvinvointivaltion palvelujärjestelmässä 1980- luvulla, jolloin valtion ohjaus kohti tasalaatuisia ja yhteneväisiä palveluja oli vahvaa. Valtionhallinnon ohjausjärjestelmän purkaminen ja kuntien itsehallinnon korostaminen palvelujen suunnittelussa ja ohjauksessa 1990-luvun alussa tarkoitti suurta palvelujärjestelmän murrosta sekä paikallisten ja alueellisten painotusten lisääntymistä. Palvelujärjestelmän murrokseen vaikutti vahvasti myös 1990- luvun lama, joka tarkoitti kunnissa taloudellista sopeuttamista ja kustannussäästöjen etsimistä myös lastensuojelun sosiaalityöstä, joka näkyi resurssien puutteena suoraan sosiaalityöntekijöiden työssä. (Mutka 1998, 62-67.) Laman seurauksena monia lapsiperheille tärkeitä peruspalveluita supistettiin

ja sosiaaliturvaetuuksia leikattiin (Bardy ym. 2001). Nämä muutokset heijastuvat vääjäämättä myös lastensuojelun sosiaalityöhön, joka viimesijaisena tahona ottaa vastaan ne avunpyynnöt, jotka muualla palvelujärjestelmässä eivät tule autetuiksi (Forsberg & Ritala-Koskinen 2012, 162).

Sosiaali- ja terveysministeriön loppuraportissa (Toimiva lastensuojelu 2013, 13-14) todetaankin, että asiakasmäärien kasvua ei voida selittää pelkästään sosiaalisten ongelmien lisääntymisenä vaan tilanne nähdään palveluiden kokonaisuuden hallinnan heikkoutena. Palvelujärjestelmän eri sektorit joutuvat niukentuvien budjettien ja säästöjen vuoksi priorisoimaan omaa toimintaansa sekä huolehtimaan, ettei resursseja kulu muille sektoreille kuuluviin tehtäviin. Lastensuojelun vastuulle siirretään kustannuksia ja asiakkaita, joiden tuen tarve on havaittu muilla sektorialueilla, mutta joiden auttamiseksi niillä ei ole resursseja eikä välineitä. Lastensuojelun on pakko toimia, jolloin se vastaanottaa asiakkaita, jotka kuluttaisivat muutoin esimerkiksi koulun tai neuvolan resursseja. (Emt.)

Lastensuojeluilmoitusten lisääntyminen kuormittaa suoraan kuntien lastensuojelun sosiaalityötä, koska vastaavasti lisääntyvät myös lastensuojelutarpeen selvitykset ja asiakassuunnitelmien tekeminen. Sekä lastensuojelutarpeen selvitys että asiakassuunnitelman tekeminen ovat aikaa ja resursseja vaativaa työtä, jossa sosiaalityöntekijän on tarkoin arvioitava lapsen edun toteutumista ja tehtävä ratkaisut mahdollisista toimenpiteistä. Kuusikko- työryhmän (2012) raportista ilmenee, että lastensuojelutarpeen selvityksiä Suomen kuudessa suurimmassa kunnassa tehtiin vuonna 2011 viidenneksen enemmän kuin vuonna 2010 ja vastaavasti vuoteen 2008 verrattuna 135 prosenttia enemmän. Asiakassuunnitelmien tekemisestä vastaavaa tilastotietoa ei ole saatavissa. (Kuusikko-työryhmä 2012, 20.) Etelä-Suomen hallintoviraston selvityksen tulokset osoittavat vastaavasti, että kunnilla on vaikeuksia pysyä lastensuojelulain edellyttämissä määrääjoissa muun muassa ratkaisemaan vireille tullut lastensuojeluasia seitsemän vuorokauden kuluessa sekä tekemään lastensuojelutarpeen selvitys kolmen kuukauden kuluessa. (Miettinen & Stenroos 2011, 3.) Edellä mainitut seikat vaikeuttavat huomattavasti laadukkaan ja onnistuneen asiakasprosessin toteutumista.

Lastensuojelun työntekijätilanteesta on ilmestynyt viimeisen vuoden aikana lukuisia selvityksiä (Sinko & Muuronen 2013; Puustinen-Korhonen 2013; Kuntatyönantajat 2012). Lisäksi tilanteeseen ovat paneutuneet aluehallintovirastot ja Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Toimiva lastensuojelu 2013). Selvitysten perusteella on selkeästi todettavissa, että lastensuojelussa

työskentelee tällä hetkellä liian vähän sosiaalityöntekijöitä asiakasmäärään nähden. Lastensuojelun työntekijöille kohdistetussa kyselyssä valtaosa (83 %) koki, että avohuollon sosiaalityöntekijöitä oli liian vähän. (Sinko & Muuronen 2013, 24.) Kuntakyselyssä lastensuojelun johtavat viranhaltijat arvioivat, että vain noin joka neljännessä (26 %) kunnista sosiaalityön työpanosta oli riittävästi käytössä lastensuojelun tarpeisiin nähden (Puustinen-Korhonen 2013, 51). Lastensuojelulaki korostaa lapsen osallisuutta ja työntekijöiden velvollisuutta kuulla ja tavata lasta henkilökohtaisesti työskentelyn aikana, jotta lapsen oma kokemusmaailma välittyisi työntekijälle (5 §, 20 §, 29 §, 30 §, 53 §; Muukkonen & Tuulensalo 2005, 306-307). Lastensuojelun työntekijöistä aikaresursseja lapsen tapaamiseen lastensuojelutarpeen selvittelyvaiheessa piti liian pienenä 67 prosenttia vastaajista ja avohuollon työskentelyvaiheessa vain noin 15 prosenttia kertoi aikaa lapsen kanssa työskentelyyn olevan riittävästi. (Sinko & Muuronen 2013, 15.)

Kasvaneet lastensuojeluilmoitusten määrät ja asiakkaiden lukumäärän kasvu sekä avo- että sijaishuollossa ovat johtaneet kohtuuttomaan asiakaspaineeseen lastensuojelussa (Toimiva lastensuojelu 2012). Kohtuullisena asiakasmääränä Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia pitää lastensuojelun sosiaalityöntekijällä 30 perhettä, joissa on 1-2 lasta. Lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä vastaavasti enimmäisasiakasmäärä olisi 40 lasta (http://www.talentia.fi/tyoelama/hyva_tyopaikka/mitoitus/). Selvitysten perusteella kyseiset mitoitussuosituksot ylittyvät, mutta asiakasmäärissä esiintyy myös suuria kuntakohtaisia eroja. Etelä-Suomen hallintoviraston selvityksessä yhdellä avohuollon sosiaalityöntekijällä oli keskimäärin 35,8 asiakasperhettä, mutta vaihteluväli oli suuri (6-79). Yli puolessa vastaajajyksiköistä suositus ylittyi ja kahdeksassa kunnassa asiakasperheitä oli jopa 50 tai enemmän sosiaalityöntekijää kohden. Huomioitavaa on kuitenkin, että useissa kunnissa asiakasmäärät työntekijää kohtaan olivat kohtuullistuneet. (Miettinen & Stenroos 2011.) Lastensuojelun sosiaalityöhön kohdistuva työpaine näkyy myös siinä, että sosiaalityöntekijöistä 70 prosenttia tekee ylitoita säännöllisesti ja kolmannes sosiaalityöntekijöistä tekee ylitoita yli kaksi tuntia viikossa. Alueellisesti tässä ei ole nähtävissä merkittäviä eroja. (Sinko & Muuronen 2013, 17; vrt. Forsman 2010.)

Lastensuojelulaki korostaa lapsen vanhempien ja huoltajien tukemista lapsen kasvatuksessa ja avohuollon ensisijaisuutta lasten ja perheiden tukemisessa. Näiden periaatteiden toteutuminen vaatii sen, että kunnissa turvataan hyvät avohuollon resurssit sekä muut palvelut, jotta jokaisen asiakkaan tilanteessa voitaisiin suunnitella hänen tarvitsemansa tukimuotojen kokonaisuus. Näin voitaisiin

osaltaan vaikuttaa siihen, ettei vahvempiin tukimuotoihin, huostaanottoon ja sijaishuoltoon, päädyttäisi yhtä usein. (Sinko & Muuronen 2013.)

Avohuollon tukitoimenpiteiden saatavuus ei ole juurikaan parantunut vuoteen 2008 verrattuna, jolloin uusi lastensuojelulaki painottaen avohuollon tukitoimenpiteiden ensisijaisuutta astui voimaan. Avohuollon tukitoimenpiteistä parhaiten lastensuojelun työntekijöiden mukaan oli käytettävissä päivähoitoa, toimeentulotukea ja iltapäiväkerhoja sekä vastaavasti selkeitä puutteita oli vertaisryhmätoiminnassa. Perhetyön resursseja lähes 70 prosenttia vastaajista piti liian vähäisenä. Tukiperheitä ja tukihenkilöitä, jotka ovat perinteisiä lastensuojelun avohuollon tukitoimenpiteitä, oli suurimman osan mielestä tarjolla liian vähän tai ei ollenkaan. Selvityksessä tulee ilmi, että vain puolet työntekijöistä ilmoitti, että asiakkaille on voitu järjestää asiakassuunnitelmaan kirjatut sosiaalihuoltolain palvelut. Vajaa puolet vastaajista ilmoitti, ettei niitä voida järjestää tai asiakassuunnitelmaan kirjataan vain ne palvelut, joita kunnassa voidaan järjestää. Vaikka lapsiperheiden kotipalvelun merkitystä avohuollon tukitoimenpiteenä on viime aikoina korostettu, edelleen sen saatavuus on kovin heikkoa. Muiden kuin sosiaalihuollon palveluiden osalta sosiaalityöntekijät kokivat, että vaikeinta lapsille ja perheille oli saada terapia- ja mielenterveyspalveluita, joiden tarve erityisesti lastensuojeluasiakkaiden keskuudessa on kuitenkin suuri. Lisäksi huolenaiheena oli kasvatus- ja perheneuvoloiden liian vähäiset resurssit ja pitkät jonot. (Sinko & Muuronen 2013, 11, 27-30; vrt. Heino 2007.) Bardy ym. (2001, 64-68, 89-91) esittävät huolen, että lastensuojelun asiakkuus näyttää jäävän yhä enemmän yksittäisen sosiaalityöntekijän henkilökohtaisen tuen ja vuorovaikutukseen perustuvan suhteen varaan palveluiden ohenemisen ja avohuollon tukitoimenpiteiden niukkuuden vuoksi.

Palveluiden ja tuen järjestämisessä on myös huomattavia kuntakohtaisia eroja, joihin useissa selvityksissä on kiinnitetty huomiota. Tämä asettaa asiakkaat eriarvoiseen asemaan avun saamisessa ja myös rajaa sosiaalityöntekijän työtä eri tavoin kunnissa. Joissakin kunnissa palveluita on tarjolla kohtuullisen hyvin, kun taas vastaavasti toisista saattaa puuttua hyvinkin keskeisiä palveluja kuten perheneuvola. Palvelut saattavat myös olla kohtuuttoman kaukana, jolloin niiden saavuttaminen voi tulla asiakasperheille mahdottomaksi. Pienen kunnan palvelut saattavat olla rajalliset, mutta toisaalta ne voivat olla nopeammin saatavilla pienemmän asiakasmäärän vuoksi. (Sinko & Muuronen 2013, 30; Toimiva lastensuojelu 2013, 13; Puustinen-Korhonen 2013, 36).

Palvelujärjestelmän toimivuuden ja laadun yksi perusasia on hyvä ja toimiva moniammatillinen viranomaisyhteistyö, johon tällä hetkellä liittyy monenlaista huolta. Lastensuojelutyö on paljolti verkostoissa tehtävää työtä ja lasten sekä perheiden tilanteet liittävät usein yhteen lukuisan määrän eri viranomaisia. (Sinko & Muuronen 2013, 33.) Lastensuojelulaki velvoittaa yhteistyöhön, mutta kyseiset velvoitteet ovat ”hajallaan useissa yleis- ja erityislaeissa”, eikä niitä tunneta riittävän hyvin, kuten sosiaali- ja terveysministeriön loppuraportissa todetaan (Toimiva lastensuojelu 2013, 33). Yhteistyö eri viranomaisten välillä ei tällä hetkellä toimi asiakkaan kannalta riittävän joustavasti ja saumattomasti. Asiakkaat kokevat, että viranomaisten välinen yhteistyö on sattumanvaraista ja koordinoimatonta, josta kukaan ei ota kokonaisvastuuta. Viranomaisten välisessä tietojenvaihdossa on ongelmaa ja tietosuojasääntöjä tulkitaan kuntien sisällä, mutta myös työntekijöiden kesken eritavoin. Tämä voi vaikeuttaa asiakkaan kannalta oleellisen asian siirtymättömyyttä tai osaltaan siirtymistä asiakkaan tietämättä. (Toimiva lastensuojelu 2013, 11, 33.)

Lastensuojelun työntekijät kokevat, että lastensuojeluilmoituksen periaatteita, eikä ylipäättään lastensuojelulakia tunneta riittävästi yhteistyötahoissa, jotta he osaisivat kertoa asiallisesti lastensuojelusta asiakkailleen. Tämä voi osaltaan vaikuttaa siihen, että asiakkaalle ei muodostu oikeanlaista kuvaa lastensuojelusta tuen ja avun tarjoajan. Erityisesti lastensuojelun ja psykiatrian rajapinta on määrittelemätön. Sosiaalityöntekijät kokevat sen vaikeuttavan lasten ja nuorten psykiatrisen hoidon saantia silloin, kun huostaanoton kriteerit eivät täyty. Psykiatria ei lähde terapeutiseen työskentelyyn ennen kuin lapsen tai nuoren olosuhteet ovat vakiintuneet, jolloin lastensuojelun tilanne on vaikea jos huostaanoton kriteerit eivät täyty. Yhteistyötahot kokevat lastensuojeluprosessit pitkiksi ja haasteellisena sen, että heille ei tule tietoa, onko tehty lastensuojeluilmoitus vastaanotettu, miten sen käsittely etenee ja kenen sosiaalityöntekijän toimesta. (Sinko & Muuronen 2013, 30, 33; Puustinen-Korhonen 2013, 75.)

Mitkä ovat sosiaalityöntekijän todelliset mahdollisuudet toimia prosessin johtajana lapsen ja perheen hyväksi parhaalla mahdolliseksi katsomallaan tavalla ja kokea sitä kautta onnistumisia työssään? Lastensuojelulain 36 §:ssä painotetaan sosiaalityöntekijän päätösvaltaa avohuollon tukitoimista päätettäessä. Tämä ei siis arkityössä välttämättä toteudu sellaisenaan. Haapala-Tapolan (2011, 127) haastattelemista sosiaalityöntekijöistä yksi tiivistää lastensuojelun nykytilaa kuvaavasti: ”Lastensuojelutyön tavoitteet ja tarve ovat resurssien kanssa niin ristiriidassa kuin olla ja voi. Tekemätöntä työtä olisi paljon ja työn voisi tehdä paremmin ja paneutuvammin. Hienot ideat kuolevat jo syntyessään, kun resursseja niiden toteuttamiseen ei ole

3.4 Pula pätevistä ja pysyvistä lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä

Suomessa kysymys pätevistä ja pysyvistä lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä on ajankohtainen ja ongelmallinen (Puustinen-Korhonen & Pösö, 2010, 17). Kunnilla on ollut vaikea saada päteviä työntekijöitä virkoihin. Etelä-Suomen aluehallintoviraston mukaan vuonna 2010 alueen sosiaalityöntekijöistä päteviä oli 58 prosenttia, mutta kuntien välillä oli suuria eroja. Osassa kuntia kaikki sosiaalityöntekijät olivat päteviä, mutta joissakin kunnissa ei ollut yhtään pätevää. (Miettinen & Stenroos 2011.) Työntekijöiden vaihtuvuus johtuu osaltaan asiakasmäärien kasvusta ja sitä kautta työntekijöiden kiireestä ja väsymisestä työssään. Sosiaalityöntekijäpulan on lisäksi ennakoitu kasvavan entisestään nykyisten työntekijöiden eläköityessä. (Forsman 2010.) Kuten edellä todettiin, kunnissa ei ole tällä hetkellä riittävästi sosiaalityöntekijöitä huolehtimaan kaikista asiakasprosesseista ja huolestuttavaa on, että kuntien säästöpainneiden alla työntekijäresursseihin ei ole näkyvissä lisäpanostusta (Puustinen-Korhonen & Pösö 2010, 17; Forsberg & Ritala-Koskinen 2012, 167).

Pula pätevistä sosiaalityöntekijöistä on osaksi seurausta siitä, että heitä pitkään on koulutettu tarvetta vähemmän. Tilanteeseen on viimeisten vuosien aikana herätty ja Opetus- ja kulttuuriministeriö onkin päättänyt myöntää lisärahoitusta, joka mahdollistaisi laskelmien mukaan 112 pätevän sosiaalityöntekijän tulon työmarkkinoille. Lisärahoituksen turvin lisätään aloituspaikkoja eri yliopistoihin, mutta myös tuetaan opintonsa keskeyttäneitä sekä opintojaan täydentävien opintoja. (http://www.talentia.fi/ajankohtaista/talentian_tiedotteet/talentia_vaikutti_tyomarkkinoille_112_koulutettua_sosiaalityontekijaa_lisaa.4141.news.)

Sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus on taas ristiriitaisempi asia. Tutkimuksissa on todettu, että lastensuojelun sosiaalityö koetaan merkitykselliseksi ja haastavaksi työksi, jossa myös viihdytään (Puustinen & Korhonen 2010, 18). Forsmanin (2010) tutkimuksessa sosiaalityöntekijät kokivat työssä kiinnipitäviksi asioiksi suoran vuorovaikutuksen asiakkaiden kanssa, työhön sisältyvän itsenäisyyden, haastavan asiakastyön ja mahdollisuuden käyttää vaikutusvaltaa asiakkaan hyväksi. Työn luonne, kuten hektisyys, nopeasti vaihtuvat työtilanteet, työn vaatima sosiaalisuus ja organisointikyky koettiin haasteina. Palkitsevana koettiin työskentely lasten kanssa ja työssä onnistumisen kokemukset. Ammattitaidon ylläpitämisen ja jaksamisen kannalta merkityksellisiksi

nousivat mahdollisuudet työkehittämiseen ja lisäkoulutuksiin sekä työyhteisön tuki ja kollegiaalisuus. (Emt., 155-158.)

Lastensuojelun kasvavat asiakasmäärät, jatkuva kiire ja väsyminen ja resurssien puute yhdistettynä lastensuojelun työn luonteeseen näyttäytyvätkin uhkatekijöiltä, jotka ovat suurimpana syynä työntekijöiden vaihtuvuuteen (Forsberg & Ritala-Koskinen 2012, 167-168). Lastensuojelun sosiaalityö on psyykkisesti raskasta työtä, jossa sosiaalityöntekijä kohtaa lasten laiminlyöntiä ja asiakkaiden vaikeita elämäntilanteita sekä mielentiloja. Lisäksi erilaisissa verkostoissa toimiminen ja ihmissuhteiden suuri määrä kuormittavat. Forsmanin (2010) tutkimuksessa lastensuojelun sosiaalityöntekijät kuvaavat työtään päivystysluonteiseksi, jossa akuutit lastensuojelutilanteet hallitsevat arkea. Päivystysluonteisuus tarkoittaa lastensuojelun sosiaalityössä yllätyksellisyyttä, ennakoimattomuutta ja välttämättömyyttä toimia heti. Suunnitelmallinen ja pitkäjänteinen työskentely on haastavaa, kun hyvin aikataulutettu päivä tai viikko menee täysin uusiksi jonkin akuutin ja kiireellistä puuttumista vaativan asiakastilanteen vuoksi. Työn arkea on se, että asiakastapaamisia ja neuvotteluja joudutaan peruuttamaan, asioita priorisoimaan sekä pohtimaan, kenen avun tarve on suurin, joka eettisesti voi olla hyvin kuormittavaa. (Emt., 82-86.)

Asioiden etenemättömyys lastensuojeluprosessissa voi johtua osaltaan yhteistyökumppaneiden aikatauluista, tarvittavien tukitoimenpiteiden ja palveluiden riittämättömyydestä, joka vaikeuttaa prosessin johtamista ja suunnitelmien tekemistä. (Forsman 2010, 82-86.) Asiakastyössä myös asiakkaan motivaatio ja sitoutuminen työskentelyyn voi vaihdella (Kananen ym. 2007, 115). Vastustuksen kanssa työskentely on lastensuojelussa tavallista, kun vanhemmat eivät sosiaalityöntekijän yrityksistä huolimatta näe tilanteen vakavuutta lapsen kannalta (Puustinen-Korhonen & Pösö 2010, 18-19). Lastensuojelutyön luonteeseen kuuluukin tunne, että asiat polkevat paikoillaan ja erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja joudutaan punnitsemaan joskus pitkään. Asiat eivät hyvistä yrityksistä ja työskentelystä huolimatta aina etene sosiaalityöntekijän toivomalla ja suunnitteleamalla tavalla. Tällaista sosiaalityön arkea Forsmanin (2010) tutkimuksessa eräs sosiaalityöntekijä kuvaa arkirämpimiseksi. Sosiaalityöntekijät toteavat, että työtä on liikaa sekä resursseja liian vähän. (Emt., 86, 95.)

Asiakassuhteen muodostumisen kannalta työntekijän vaihtuvuus on haasteellista. Uusi työntekijä käynnistää aina uuden tutustumisen johon lapsen ja vanhemman pitää tutustua, esitellä itsensä,

asiansa ja elämänhistoriansa (Puustinen-Korhonen 2010, 17). Hyvän ja luottamuksellisen asiakassuhteen muodostumisessa yksi tärkeä tekijä on työntekijän pysyvyys, johon myös asiakkaan pitäisi pystyä luottamaan. Asiakkaat kokevat isona ongelmana työntekijöiden vaihtuvuuden. Työntekijän vaihtuessa he joutuvat selittämään yhä uudelleen henkilökohtaisia ja vaikeita asioita vaihtuville työntekijöille. Työntekijän itsensä sitoutuminen asiakasprosessiin voi olla puutteellista jos hänellä on mielessä siirtyminen uusiin työtehtäviin tai työtehtävän päättyminen. Erityisesti lapsille haitallisia ovat sellaiset prosessit, joissa ihmissuhteet vaihtuvat ja jatkuvuuden kokemus jää puuttumaan. (Kananoja 2007, 111-112; Toimiva lastensuojelu 2013, 11.)

Huuskonen ym. (2010, 653) ovat tutkimuksessaan todenneet, että runsas vuosi lastensuojelun asiakkaaksi tulon jälkeen vain alle puolella lapsista oli sama työntekijä kuin avohuollon asiakkuuden alkaessa ja lähes yhdellä neljäsosalla sosiaalityöntekijä oli vaihtunut ainakin kolme kertaa. Työntekijöiden vaihtuminen tuo katkonaisuutta prosessiin ja tiedon kerääminen sekä siirtäminen uudelle työntekijälle vievät aikaa varsinaiselta asiakkaan kanssa tehtävältä työltä (Puustinen-Korhonen & Pösö 2010, 18). Erosen (2013) tutkimuksessa huostaan otettujen lasten osalta tulee esille, että lapsen asioiden hoitamisen ajalla ja työntekijän pysyvyydellä on merkityksensä lapsen asioihin perehtymisen suhteen. Sosiaalityöntekijät, jotka olivat hoitaneet lapsen asioita 1-2 vuotta, kokivat tuntevansa lapsen tilannetta vielä pinnallisesti. Yli kolme vuotta lapsen asiaa hoitaneet sosiaalityöntekijät kokivat jo tuntevansa lapsen asian kohtalaisesti tai hyvin. Sosiaalityöntekijän pysyvyys ja hyvin lapsen tilanteen tunteminen vaikutti siihen, miten hän arvioi lapsen tilanteen. Sosiaalityöntekijöiden huoli lapsesta väheni hänen ollessaan hyvin perillä lapsen asioista ja he arvioivat lapsen tilanteen parantuneen ja siten tehtyjen toimenpiteiden vaikuttaneen onnistuneesti. (Emt., 73-75.)

Lastensuojelun sosiaalityöstä pois lähteminen näyttääkin liittyvän enemmän työtä tukevien rakenteiden puuttumiseen kuin itse työhön. Erityisesti nuorten, vasta alalle tulleiden työntekijöiden kohdalla riittävän ja jatkuvan erityisosaamisen vahvistaminen ja ylisuurien asiakasmääriin kohtuullistaminen olisi tärkeää. (Puustinen & Korhonen 2010, 18.) Ammatillisen asiantuntijuuden kehittyminen on prosessi, jossa työkokemus ja sitä kautta kertyvä oppiminen ovat avainasemassa. Työntekijöiden vaihtuvuus, eläköityminen ja työntekijäpula vaikuttavat oleellisesti siihen, että asiantuntijuus ei pääse vahvistumaan yksilö- eikä organisaatiotasolla. (Forsberg & Ritala-Koskinen 2010, 168.) Vaarana on, ettei sosiaalityöntekijöiden hallussa oleva tieto organisaatioissa jäsenyyden ja pääsyn siirtymään kiireisessä lastensuojelutyön arjessa ja kokemustietoa katoaa kokonaan. Työn

kehittämisen ja työssä kehittymisen kannalta mahdollisuus vuoropuheluun ja toisten kokemuksista oppimiseen sekä hankitun kokemuksen jakaminen ovat tärkeitä asioita. (Vähämaa 2008, 2.)
Tekemäni tutkimus antaa sosiaalityöntekijöille siihen yhden mahdollisuuden.

4. ONNISTUMINEN JA KOKEMUSTIETO LASTENSUOJELUSSA

4.1 Lastensuojelun tutkimuksen nykytilasta

Lastensuojelututkimuksen nykytilaa ja sen keskittymiä sekä aukkoja kuvataan monipuolisesti Tuija Eronen (2007) tutkimuskatsauksessa ”Katsaus 2000- luvulla julkaistuun suomalaiseen lastensuojelututkimukseen” sekä Elina Pekkarisen (2011) raportissa ”Lastensuojelun tieto ja tutkimus- asiantuntijoiden näkökulma”. Lastensuojelu ja lastensuojelututkimus ovat ylipäättään tutkimuskohteena ja käsitteenä vaikeasti määriteltäviä, kuten edellä mainitut tutkijat toteavat. Lastensuojelututkimus voi olla tutkimusta lastensuojelusta, varsinaisesta kunnallisesta lastensuojelutyöstä tai tutkimusta edellisten toteuttamiseksi (Pekkarinen 2011, 38). Molemmat tutkijat toteavat, että (Eronen 2007, 5; Pekkarinen 2011, 38), että lastensuojelututkimuksessa varsinaisen lastensuojelukäsitteen teoreettinen purkaminen on ollut vähäistä.

Lastensuojelututkimuksen piirteinä mainitaan hajanaisuus, sirpaleisuus ja koordinoimattomuus niin tutkimusaiheiltaan kuin organisoinniltaan. Lastensuojelututkimus jakautuu monen hallinnonalan alle, tutkimusta tehdään monessa paikassa ja tutkimustulosten yhdistäminen on vaikeaa, koska tutkimus sirpaloituu tutkimusalueiden erikoisalueisiin. (Pekkarinen 2011, 38.) Palveluiden sektorirakenne näyttää ulottuvan myös tutkimukseen, jolloin tutkimus jakautuu lastensuojelun, koulun, päivähoidon ja terveydenhuollon tarkasteluun. Koska lastensuojelusta puuttuvat pitkäjänteiset tutkimusohjelmat ja tutkimusta koordinoivat rakenteet, ei pirstaleinen tieto syvene ja kumuloidu. (Toimiva lastensuojelu 2013, 51). Lastensuojelututkimus saa arvostelua myös laadullisuudesta, käytäntöläheisyydestä ja monitieteisyyden sekä kansainvälisen tutkimuksen puutteesta. Lisäksi, kuten jo edellä tutkielmassa on todettu, asiantuntijat pitävät lastensuojelun tilasto- ja rekisteriaineistoja vajavaisina tutkimuksen teon kannalta, vaikka niiden antamaa perustietoa arvostetaan. (Pekkarinen 2011, 38, 72.) Lastensuojelututkimukseen kaivataan menetelmällisesti uusia eettisesti kestäviä tutkimusmenetelmiä, jotka tulisi kehittää erityisesti lastensuojelun erityisluonne huomioiden (Pekkarinen 2011, 72; Eronen 2007, 33).

Vaikuttavuuden tutkimuksen puute ja kokemustiedon tarve nousivat keskeisimmiksi lastensuojelututkimuksen alueiksi, joista asiantuntijat Pekkarisen (2011) tutkimuksessa kaipasivat lisää tutkimusta. Tärkeänä koettiin tutkia, mitä vaikutuksia lastensuojelutoimenpiteillä on ollut

asiakkaiden elämään samoin kuin vaikuttavuudentutkimusta käytäntöjen, palveluiden laadun ja kustannusten näkökulmasta. Edellä mainitussa tutkimuksessa haastateltavat käyttivät ”onnistumisen” ja ”lapsen hyödyn” käsitettä puhuessaan lastensuojelutyön vaikuttavuudesta. Kokemustiedon suhteen nousi esiin selkeä tarve lastensuojeluprosessin eri osapuolten kokemusten tutkimiseen. Vaikuttavuuden näkökulmasta huostaanottoon liittyvää tutkimusta ja lastensuojelun asiakkaista tehtävää seurantatutkimusta tulisi asiantuntijoiden näkemyksen mukaan lisätä. (Pekkarinen 2011, 50-51, 58,72.)

Lastensuojelututkimuksen kentällä on tapahtunut viime vuosina paljon edistystäkin. Sosiaalityön oppiaineen sisällä lastensuojelu on kiinnostava ja suosittu aihe opiskelijoiden ja tutkijoiden kesken sekä alemmalla että ylemmällä kouluasteella. Opinnäytetöitä ilmestyy lastensuojeluaiheista ja opiskelijat ovat kiinnostuneita työskentelemään lastensuojelun piirissä. (Pekkarinen 2011, 36.) Väitöskirjoja lastensuojelusta on myös ilmestynyt viime vuosina enemmän kuin aikaisempina vuosikymmeninä, mikä on ilahduttavaa (Mäntysaari & Haaki 2007). Valtakunnallisella yliopistoverkon Sosnetin yhteistyöllä on ollut huomattavaa vaikutusta yliopistojen väliseen yhteistyöhön ja sitä kautta myös lastensuojelututkimukseen. Sosnet tuottaakin sosiaalityön väitöskirjatutkimuksia sekä sosiaalityön ammatillisen erikoistumiskoulutuksen puitteissa syntyneitä lisensiaatintutkimuksia. (Pekkarinen 2011, 36.) Lisäksi Suomen Akatemia on myös osoittanut rahoitusta selkeästi lastensuojelun tutkimushankkeisiin (Bardy & Heino 2013, 31-33). Uudemmissa laajoista rekisteri- ja seurantatutkimuksista esimerkkeinä ovat Kohortti-87- tutkimus (Paananen ym. 2012), jonka osana on tarkemmin seurattu lastensuojelun asiakkaina olleiden lasten ja nuorten tilannetta (Kestilä ym. 2012a; Kestilä ym. 2012b).

Lastensuojelututkimusta vaikuttavuuden ja kokemusten tutkimuksen alueella on myös ilmestynyt. Osana Suomen-Akatemian Lasten ja nuorten hyvinvointi ja terveys (Skidi-Kids)- tutkimusohjelmassa (2010-2013) on rahoitettu lastensuojelututkimusta, kuten Tarja Heinon johtama pitkittäistutkimus huostaan otetuista lapsista (Toimiva lastensuojelu 2013, 51). Hankkeen paikallisen tason toteutuksesta ja tuloksista kertoo Tuija Erosen (2013) tutkimus ” Viisi vuotta huostaanotosta- seurantatutkimus huostaanotettujen lasten institutionaalista poluista”, joka liittyy myös tämänkin tutkimuksen näkökulmaan eli onnistumiseen lastensuojelussa. Erosen (2013) tutkimus pohjaa aiemmin Tampereen seudulla tehtyihin tutkimus- ja kehittämishankkeisiin (Heino 2007; Hiitola 2008 ja 2009), joihin tässäkin tutkimuksessa aiemmin on viitattu

lastensuojeluasiakkuuksia kuvatessa. Tutkimusohjelman toisessa osassa (2013-2015) keskitytään huostaanottoihin interventioina prosessi ja asianosaisnäkökulmasta (Bardy & Heino 2013, 33).

Sosiaalityössä onnistumista on tutkittu sosiaalityöntekijöiden kokemustietoon perustuen, vaikkakin kokeneiden ammattilaisten ja varsinaisesti lastensuojelutyötä tekevien näkökulma on jäänyt melko vähäiseksi. Sosiaalityön tutkimuksessa ja kehittämisessä sosiaalityöntekijöiden tieto jää usein marginaaliin, vaikka sen tulisi olla keskeisen kiinnostuksen kohteena, kun puhutaan sosiaalityöstä ja sen tuloksellisuudesta (Parton & O'Byrne 2000). Lastensuojelututkimuksia, kirjallisuutta ja artikkeleita, joissa käsitellään erityisesti onnistumista sosiaalityössä sosiaalityöntekijöiden kokemana, löytyy tällä hetkellä jonkin verran, mutta varsinaisesti sosiaalitoimistoissa lastensuojelutyötä tekevien kokemusten tutkimusta on vähän saatavilla.

Onnistumisen arviointia lasten suojelussa on tehty osana Kunnallisten palvelujen tuloksellisuusarvioinnin tutkimus- ja kehittämisprojektia (Kartuke). *"Onnistumisen avaimia Lapinlahden lastensuojelussa ja vanhushpalveluissa"* on Osaatko - Kartuke-hankkeen loppuraportti, jossa käsitellään lasten suojelun (laajasti ymmärrettyinä) ja vanhushpalveluiden onnistumisen keskeisiä kysymyksiä. (Laulainen 2005, 5, 13.) Kyseisessä hankkeessa tasapainotetun mittariston (Kaplan & Norton 1996) tuloksellisuus-käsitteen rinnalle ja sen sijaan on valittu työntekijälähtöisesti myös onnistumisen käsite (emt., 17). *"Onnistumisia lastensuojelussa"* on Aino Ritala-Koskisen (2003) artikkeli, johon on koottu lastensuojelun työntekijöiden Onni-opintopiirissä koostamia kokemuksia lastensuojelussa onnistumisista sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmasta ja *"Tavallisuutta epätavallisissa olosuhteissa"* on Pirjo Vähämaan (2008) lisensiaatintutkimus, jossa hän tutkii onnistumisia lastensuojelun perhesijoituksessa sosiaalityön kokemustietona. Hannele Forsberg (2002) kirjoittaa Lapsen aika-projektia koskevassa arviointitutkimuksessaan *"Lasten asiakkuudet ja kokemukset turvakodissa"* auttamistyössä onnistumisesta väkivallalle altistuneiden lasten kriisityössä ja *"Sosiaalityötä menestystarinoiden tuolla puolen"* on Arja Jokisen, Kirsi Juhilan ja Suvi Raitakarin (2003) artikkeli, jossa he kokoavat sosiaalityöntekijöiden kokemuksia muutostyöstä, vaikuttamisesta sekä onnistumisista että epäonnistumisista sosiaalityössä. Lastensuojelussa onnistumiset nousevat esiin myös Sinikka Forsmanin (2010) tutkimuksessa *"Sosiaalityöntekijän jaksaminen ja jatkaminen lastensuojelussa"*, jossa sosiaalityöntekijöiden onnistumisen kokemukset työssä liittyvät raskaassa ja kuormittavassa työssä jaksamiseen ja siellä jatkamiseen. Edellä jo mainittu Tuija Erosen (2013) seurantatutkimus *"Viisi vuotta huostaanotosta"* kertoo huostaanotettujen lasten institutionaalisista poluista, jossa

sosiaalityöntekijät kokevat, että huostaanotolla on pääsääntöisesti pystytty tukemaan lapsen selviytymistä ja lapsen kannalta sijoituksen tavoitteissa oli onnistuttu hyvin. Päättulos siis kertoo onnistuneesta lastensuojelutyöstä. Ian ja Alison Shaw (1997) ovat tutkineet kokeneiden sosiaalityöntekijöiden kertomuksia asiakastyöskentelyn onnistumisesta ja onnistumisen kriteereistä tutkimuksessaan ”*Game Plans, Buzzes and Sheer Luck: Doing Well in Social Work.*”

4.2 Onnistumisen käsite lastensuojelussa ja tässä tutkimuksessa

Lähtiessäni määrittelemään onnistumisen käsitettä kirjallisuuden ja aikaisempien tutkimusten perusteella hämmentävää oli, että onnistumisen käsitteen rinnalla puhuttiin usein myös vaikuttavuudesta, vaikutuksista tai tuloksista. Rajavaara (2007) toteaa, että keskusteltaessa yhteiskunnallisten toimintojen vaikuttavuudesta saatetaan puhua vaikutuksista, seurauksista, merkityksistä, tuloksellisuudesta, laadusta, hyödyistä tai onnistumisesta rinnakkaiskäsitteinä (emt., 16). Eri sanat nousevat erilaisista lähestymis- ja tarkastelutavoista, joissa onnistumisen käsite tuo vaikuttavuuden tutkimukseen mahdollisuuden tarkastella asioita myönteisestä näkökulmasta vastapainoksi usein ongelmakeskeisille tarkasteluille (Pohjola 2012, 19).

Suomeen arviointi- ja vaikuttavuuden tutkimus tulivat 1990-luvun puolella, jonka jälkeen niiden suosio on ollut tuntuva. Sosiaalipalvelujen arviointikeskus FinSoc perustettiin Stakesiin (nykyinen Terveiden ja hyvinvoinnin laitos) 1997 ja sen tavoitteena on arviointimenetelmien tuntemuksen edistäminen ja arviointitiedon käyttö sosiaalipalveluissa (http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/organisaatio/rakenne/yksikot/meke/finsoc). Vaikuttavuutta lastensuojelualalla koskee Sirkka Rousun (2007) väitöskirja ”*Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa. Näkymätön tuloksellisuus näkyväksi*” ja sosiaali- ja terveydenhuollon vaikuttavuustutkimus sisältyy yhtenä painopisteenä myös nykyiseen hallitusohjelmaan (Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 2011, 60). Laadunhallinta ja sen kehittäminen on ollut myös yksi keino lähestyä lastensuojelussa onnistumista ja sen arviointia. Suomen kuntaliitto käynnisti 1997 laatuprojekti Lasson, josta yhtenä julkaisuna on ilmestynyt Rousun ja Holman (2004) kirjoittama ”*Lastensuojelupalvelujen onnistumisen arviointi*”. Yhtenä isona tekijänä lastensuojelun kehittämisessä on ollut toistaiseksi ainut sosiaalialan kansallinen kehittämisohjelma ja siihen sisältynyt lastensuojelun kehittämisohjelma (2004-2007) viimeisimmän lastensuojelulain valmistelun yhteydessä. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön asettaman työryhmän esitys ”*Lastensuojelun*

laatusuosituksiksi” ilmestyi keväällä 2013, mutta kansallisesti näitä laatusuosituksia ei ole vielä vahvistettu. (Toimiva lastensuojelu 2013, 10, 60.)

Vaikuttavuuden osoittamisen vaade ulottuu sosiaalityön palveluihin ja toimintoihin yhä enemmän ja viime vuosina lapsiin ja perheisiin kohdistuvien yhteiskunnallisten toimenpiteiden ja heille suunnattujen palveluiden vaikuttavuutta ja tuloksellisuutta on arvioitu useissa selvityksissä ja raporteissa (Esim. Tuloksellisuustarkastuskertomus 2012; Valtiovarainministeriö 2013; Valtioneuvoston kanslia 2013). Taloudellisten resurssien tiukentuessa julkisella sektorilla vaaditaan aiempaa tehokkaampaa, tuloksellisempaa ja taloudellisempaa työtä uuden julkisjohtamisen (New Public Management) avulla (Rajavaara 2007, 20). Mänttari–Van der Kuipin (2013, 9-10) tutkimuksen mukaan erityisesti lastensuojelussa työskentelevät sosiaalityöntekijät kokevat, että heidän organisatorinen tilivelvollisuus eli vastuu huolehtia organisaation rajallisten resurssien mahdollisimman tehokkaasta käytöstä sekä työntekijöihin kohdistuva valvonta, kontrolli ja arviointi ovat julkisen sektorin sosiaalityössä merkittävästi kasvaneet viimeisen kolmen vuoden aikana. (Emt.)

Rousun ja Holman (2004, 17-18) mukaan lastensuojelussa tuloksellisuuden ja onnistumisen arvioinnin tärkeyttä on perusteltavissa ainakin kolmella eri tavalla. Lastensuojelussa ollaan vastuussa asiakkaille, lapsille, nuorille ja perheille siitä, että he saavat mahdollisimman tehokkaasti parhaan ja heidän tilanteensa vaatiman avun ja tuen. Lastensuojelun toiminnan tuloksista ja tekijöistä, jotka vaikuttavat onnistuneen tuloksen saavuttamisessa, on syytä olla kiinnostunut myös oman oppimisen ja ammatissa kehittymisen kannalta. Tällöin keskeiseen osaan nousee organisaation käytäntöjen ja työprosessien, mutta myös oman työtavan ja osaamisen reflektointi, kuten tässä tutkimuksessa sosiaalityöntekijät keskustelemalla tekevät. Kolmantena tekijänä Rousu ja Holma (2004, 17-18) nostavat esiin organisaatioiden tilivelvollisuuden toiminnan tuloksellisuudesta päättäjille ja rahoittajille, jotka molemmat ovat kuntalaisia.

Vahvistaakseen asemaa ekonomistisessa kontekstissa sosiaalityön ja lastensuojelun tulisi näyttää olevansa tehokas ja tulokellinen. Tämä on kuitenkin vaikeaa, koska sosiaalityön luonne ja siinä onnistuminen eivät helposti muunnu talouden numeeriselle kielelle. (Jokinen ym. 2003, 150-151.) Tuloksellisuuden ja tehokkuuden näkökulmasta onnistumista voitaisiin mitata sillä, kuinka monta lastensuojelutarpeen selvitystä sosiaalityöntekijä tekee, montako asiakkuutta hän päättää vuosittain

tai kuinka lastensuojelulain määräajoissa on työskentelyn aikana on pysytty (Mänttari-Van Der Kuip 2013, 16). Onnistumista lastensuojelussa voitaisiin mitata myös huostaanottojen vähenemisenä, jonka nykyinen hallitus on asettanut tavoitteeksi (Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 2011, 62). Lastensuojelutilastot ja kuntien talousarvioiden toteutuminen ovat kuitenkin aina viime kädessä tulkinnallisia, eivätkä kerro todellisuutta siitä, miten perheitä on voitu auttaa ja miten heidän tarpeet kunnissa on kohdattu (Heino 2009). Luvut jättävät piiloon olennaisen osan sosiaalityöstä ja sen tehokkuudesta (Mänttari-Van-Der Kuip 2013, 16).

Rousu ja Holma (2004, 24) toteavat, että onnistumisen arviointi on käytännön työstä lähtevä ”arkikielen” rinnakkainen käsite tuloksellisuuden arvioinnille. Lastensuojelun onnistumisten tutkiminen sosiaalityöntekijöiden subjektiivisena kokemuksena on yksi työn vaikuttavuuden osoittamisen tapa, joka on mielestäni tarpeellinen erityisesti sosiaalityön luonteeseen peilaten. Asiakastyön luonteelle ominainen tilanne- ja henkilökohtaisuus, paikallisuus, ainutkertaisuus ja vuorovaikutuksellinen luonne asettavat haasteensa systemaattiselle ja yhtenäiselle mittaamiselle, mutta eivät poista sitä näkemystä, että ilmiöiden ja tapausten välillä vallitsee myös yhtäläisyyksiä. (Pohjola 2012, 22).

”Mitä onnistuminen lastensuojelussa on”, kysyi Tarja Pösö luennossaan Tampere Praksis- hankkeen tutkimuksellisessa työpajassa 22.11.2012. Pösön näkemyksen mukaan kysymys on tärkeä, koska se kertoo ajalle ominaiseen tapaan, ”mikä toimii, kenelle toimii ja miksi toimii”. Onnistuminen lastensuojelussa on vaikeasti määriteltävä käsite, koska viime kädessä onnistumisen kriteerit ovat melko julkilausumattomia ja käsite sinänsä on eri näkökulmista määriteltävissä hyvinkin eri tavoin. Onnistuminen lapsen, vanhemman, sosiaalityöntekijän, yhteistyökumppaneiden ja organisaation näkökulmasta tai yhteiskunnallisella tasolla voi saada hyvinkin erilaisia painotuksia ja sävyjä. Pösön (2012) mukaan lastensuojelun tietoon ja päätöksentekoon liittyy myös epävarmuus sekä eettiset ja moraaliset ristiriidat, jotka eivät aina ole ylitettävissä. Lastensuojelussa sattuu virheitä, vaikka sosiaalityöntekijä olisi tehnyt olemassa olevan tiedon pohjalta parhaan mahdollisen ratkaisun. Täydellisesti oikeiden ratkaisujen tekeminen on mahdotonta ja lastensuojelun rajallisuuden tunnistaminen on tärkeää, kaikki ei ole aina muutettavissa ja aina ei ole mahdollista onnistua. (Pösö 2012.) Laitinen ja Kemppainen (2010, 166) toteavat, että sosiaalityöntekijä joutuu käynnistämään tukitoimenpiteitä ja tekemään valintoja perustellen niitä, vaikka aina ei ole varmuutta, onko valittu ratkaisu oikea vai ei. Sosiaalityöntekijä työskentelee tilanteissa, joissa varmuutta prosessin toimivuudesta ja oikeasta suunnasta ei ole olemassa. (Emt.)

Pösö (2012) lähestyy onnistumisen käsitettä lastensuojelussa kahden erilaisen tulokulman kautta. Onnistuminen lastensuojelussa voi olla sosiaalityöllä aikaansaatu tai muista tekijöistä johtuvaa. Sosiaalityöllä voi olla välitön tai välillinen vaikutus asiakkaan tilanteeseen. Esimerkiksi perhetyön aloittamisen jälkeen välittömänä onnistumisena voi näkyä, että nuori käy säännöllisesti koulussa ja vanhempien vahvistaminen vanhemmuudessaan vaikuttaa myös lapsen hyvinvointiin. Lastensuojelussa on myös tilanteita, joissa sosiaalityöllä on merkityksetön vaikutus, mutta silti asiat menevät parempaan päin, joidenkin muiden asioiden johdosta. (Pösö 2012.) Ritala-Koskinen (2003, 114) toteaaakin, että joskus asiakkaiden elämässä tapahtuu ihmeiden kaltaisia asioita, joita ”tuntuu selittävän, jokin selittämätön voima”. Ian ja Alison Shaw (1997) toteavat, että tiedon, kokemuksen, hyvän suunnittelun ja oikean ajoituksen lisäksi onnistumiseen liittyy pelkkä ”hyvän onnen” elementti. Tällöin asiat etenevät kuin siivillä ja hetki asioihin puuttumiseen on oikea (Emt). Sosiaalityöntekijät kokevat vaikeaksi erottaa sosiaalityöllä aikaansaatu muutos, koska ihmisten elämään vaikuttaa monet asiat samanaikaisesti. Työntekijät kokevat toisaalta heidän jokaisen kohtaamisen asiakkaan kanssa merkitykselliseksi ja vaikuttavan aina jollakin tapaa asiakkaan elämään. (Jokinen, Juhila & Raitakari 2003,153). Pösö (2012) haastaa kuitenkin erottelemaan sosiaalityöllä aikaansaatua ja muu onnistuminen, koska hyvin menneistä asiakasprosesseista on mahdollista oppia samoin kuin virheistä.

Onnistumisella lastensuojelussa on monia aikaulottuvuuksia ja prosessin eri vaiheissa onnistuminen voi saada erilaisia sisältöjä (Pösö 2012). Sosiaalityön muutosten ja onnistumisten arviointia vaikeuttaa prosessien hitaus. Erityisesti lastensuojelussa asiakasprosessit ovat usein pitkiä, joissa muutokset yleensä tapahtuvat hitaasti ja pitkän ajan kuluessa, jolloin onnistumista on vaikea nähdä ja arvioida. Toisaalta muutoksia voi tulla hyvinkin nopeasti ja odottamatta. Sosiaalityön asiakasprosessit eivät aina etene myöskään asetettujen tavoitteiden suuntaisesti vaan käännteitä myös huonompaan suuntaan tapahtuu. Merkityksellistä tällöin on se, miten vastoinkäymiset tulkitaan. Vastoinkäymisen taustalta löytyy usein monia pieniä onnistumisia ja takapakki sinänsä voi johtaa uudenlaisten ja asiakasta auttavien ratkaisujen löytämiseen. (Jokinen ym. 2003, 154-156; Ritala-Koskinen 2003, 110.)

Asiakasprosesseissa sosiaalityöntekijät ovat varovaisia arvioimaan työssä onnistumista. ”Mistään asiakkuudesta ei voi lopullisesti sanoa, että se on onnistunut tai epäonnistunut”, toteaa Ritala-Koskinen (2003) artikkelissaan. Asiakkuudet päättyvät aina tiettyyn hetkeen ja mitä sen jälkeen tapahtuu, on aina avoinna. Kirjoittaja jatkaa, että asiakkaan tilanteen määrittäminen

epäonnistuneeksi tai onnistuneeksi on myös sosiaalialan eettisten periaatteiden vastaista, koska lähtökohtana on ihmisarvon kunnioittaminen, eikä elämässä menestyminen sinänsä (emt., 109-110). Oman työkokemukseni mukaisesti tähän on helppo yhtyä. Asiakkuus voi päättyä hyvässä tilanteessa, mutta alkaa uudelleen jo hyvinkin pian tai sitten pidemmän ajan kuluttua. Se, miten hyvin lapsi tai nuori voi ja pärjää elämässään asiakkuuden päättymisen jälkeen, ei tule useinkaan sosiaalityöntekijän tietoisuuteen. Joskus myös viimesijainen ratkaisu huostaanoton muodossa voi työntekijänä tuntua epäonnistumiselta pitkän työskentelyn päätteeksi, mutta tunne voi kääntyä pitempiaikaisesti tarkasteltuna onnistumiseksi, kun näkee lapsen hyvinvoinnin ja yhteistyö vanhempien, sijoitusta hoitavan tahon ja sosiaalityöntekijän kesken on hyvää sekä luottamuksellista ja lapsen tilannetta eteenpäin vievää, kuten Pirjo Vähämaa (2008, 81-90) tutkimuksessaan toteaa.

Tutkimuksista ja artikkeleista on löydettävissä kuvauksia siitä, mitä sosiaalityöntekijät liittävät onnistumiseen työssään. Jokisen, Juhilan ja Raitakarin (2003) artikkelissa sosiaalityöntekijöiden kokemukset onnistumisista liittyvät siihen, miten hyvin he kokevat onnistuneensa ihmissuhdetyöntekijöinä. Asiakasprosessi rakentuu pienistä onnistumisen askelista, joita ovat yhteyden saaminen asiakkaaseen ja se, että asiakkaan asiassa päästään hieman eteenpäin. Seuraava isompi ilon aihe on päästä keskustelemaan asiakkaan kanssa työn tavoitteista tai saada asiakkaan ympärille toimiva yhteistyöverkko. Onnistumista sosiaalityöntekijät kokevat myös silloin, kun asiakkaan kanssa syntyy luottamuksellinen suhde ja yhteinen ymmärrys asioista. Luottamuksellisesta suhteesta sosiaalityöntekijöiden kokemuksen mukaan kertoo asiakkaan oma-aloitteinen yhteydenotto, positiivinen palaute ja erityisesti lastensuojelussa yhteistyön jatkuminen sosiaalityöntekijän tekemän vastentahtoisen toimenpiteen jälkeen. (Emt., 155-159.)

Lasten osalta onnistumista sosiaalityöntekijät kuvaavat turvallisina kasvuolosuhteina, joista vanhemmat kantavat vastuun ja kykenevät huolehtimaan. Tämä tarkoittaa sekä lasten että vanhempien näkökulmasta ennustettavaa arkea ja perhe-elämää perusrutiinein. Lastensuojelussa onnistuminen näyttäytyy tavallisuuden saavuttamisena, johon liittyy tavalliseen elämänhallintaan ja elämään liittyvät asiat. (Ritala-Koskinen 2003, 114.) Sosiaalityö vaikuttaa mukana olollaan aina asiakkaiden henkilökohtaisiin prosesseihin, mutta ei voi yksinään päättää prosessin suunnasta ja onnistumisesta. Sosiaalityö tarvitsee asiakkaalta luvan auttaa. Sosiaalityöntekijät kuuntelevat, tukevat ja motivoivat asiakasta muutokseen, mutta varsinaisen muutostyön tekee asiakas itse. Sosiaalityöntekijöiden vastuulla on ottaa esille vaikeita asioita ja puuttua tilanteisiin, mutta lastensuojelussa kantaa myös viimesijainen vastuu prosessista ja lapsen hyvinvoinnista. Aikuisten

valinnoista sosiaalityöntekijät eivät voi kantaa vastuuta. (Jokinen ym. 2003, 162; Ritala-Koskinen 2003,121).

Tässä tutkimuksessa käytän Rousun ja Holman (2004) mukaisesti arkikielessäkin käytössä olevaa ja käytännöstä nousevaa onnistumisen käsitettä, jota en pyri ennakolta määrittelemään, koska se kirjallisuudenkin perusteella on haasteellista ja vaikeaa. Määritelmän käsitteelle antavat tutkimuksessa lastensuojelun sosiaalityöntekijät itse, jolloin onnistuminen käsitteenä muodostaa tutkimuskysymyksen sinällään. (Vrt. Rousu & Holma 2004; Vähämaa 2007.) Onnistumisen käsite on myös Praksis-hankkeessa käytetty käsite, jonka kautta on haluttu tuoda esiin lastensuojelun positiivista puolta sosiaalityöntekijöiden kokemuksen kautta. Onnistuminen käsitteenä antaa sosiaalityöntekijöille itselleen mahdollisuuden määrittää sen hyvin laaja-alaisesti, kiinnittämättä sitä mihinkään tiettyyn näkökulmaan tai osa-alueeseen lastensuojelun sosiaalityössä.

4.3 Kokemustieto käsitteenä

Sosiaalityön perustana oleva tieto on moninaista ja jännitteistä. Käytännöstä ja tutkimuksesta nousevan tiedon hyödyllisyydestä kiistellään, mutta ammatillisen tiedon katsotaan kasaantuvan teoriasta, tutkimuksesta ja käytännöstä tulevan informaation ja ymmärryksen kautta. Ammatillisessa ongelmanratkaisussa työntekijä toimii monenlaisen tiedon ohjaamana ja erilaisia tiedonlajeja voidaan jaotella eri tavoin. Julie Drury-Hudson (1999, 149) jakaa ammatilliselle toiminnalle merkitykselliset tiedon lajit teoreettiseen tietoon, empiiriseen tietoon, menettelytapatietoon, henkilökohtaiseen eli persoonalliseen tietoon ja käytännön viisauteen. Kokemustiedon näistä muodostavat kaksi viimeistä eli henkilökohtainen tieto ja käytännön viisaus. Käytännön viisaus perustuu ammatillisessa käytännössä toimimalla saatuihin tietoihin eli työskentelemällä useiden asiakastapausten kanssa, joissa on samanlaisia tai erilaisia ongelmia, joilla kuitenkin on yhteisiä ulottuvuuksia. Käytännön viisauteen kuuluu myös tutkimuksesta ja jokapäiväistä elämästä nouseva tieto. Käytännön viisaus ja ammatillisista käytännöistä nouseva tieto on yleensä yleistettävää ja ongelmasta toiseen siirrettävää sekä siten hyvin käyttökelpoista sosiaalityössä. Käytännön viisaus perustuu työntekijöiden yhteiseen kokemukseen ja yleistettävänä tietona käytännön viisautta on mahdollista muuttaa formaaliin muotoon, mutta useinkaan sitä ei oteta tietoisien pohdinnan kohteeksi. (Raunio 2011, 121-124.)

Henkilökohtainen tieto on vastaavasti intuitiivista, liittyen työntekijän arkiymmärrykseen ja kulttuuriseen tietoon, jääden usein yksittäisen työntekijän kokemuksen varaan, koska se on hiljaista tietoa. Hiljaisen tiedon Raunio (2011) määrittelee henkilökohtaiseksi ja kontekstista riippuvaiseksi, jota on vaikea ottaa tietoisien tarkastelun kohteeksi, formalisoida ja kertoa muille. Käytännön kokemustieto eli hiljainen toimintaan sisältyvä tieto on kuitenkin merkittävässä asemassa sosiaalityöntekijöiden toiminnassa. Hiljaista tietoa onkin itsestään selvänä pidetty ja edellytetty, eikä tiedon käyttäjä myöskään ole aina tietoinen tiedon erityispiirteistä. Raunio (2011, 124-125) kuitenkin toteaa, että asiakastilanteissa toimitaan monenlaisen tiedon varassa, eikä työntekijällä voi näin ollen olla tietoa, mihin tiedonlajiin hänen tekemänsä toimiva ratkaisu kulloinkin perustuu.

Hiljainen tieto ei perustu vain kokemukseen perustuvasta tiedosta. Hiljaiseen tietoon liittyy myös kokemukseen perustuvaan tietoon nähden ulkokohtaista ja sekundaarista tietoa (eksplisiittistä), jota työntekijä hankkii kirjoista, raporteista tai dokumentteina. Konkreettisessa sosiaalityöntekijän työssä tämä tieto muuttuu implisiittiseksi. Hiljainen tieto liitetään usein yksittäiseen työntekijään ja ajatellaan, että työntekijä rakentaa omaa tietovarantoaan yksityisesti, henkilökohtaisten kokemusten kautta. Hiljainen, käytännön kokemustieto lisääntyy ja rakentuu kuitenkin myös yhteisesti jaettujen kokemusten kautta. (Raunio 2011, 155.) Nonakan (1994, 19.) tiedonmuodostuksen mallissa tätä kutsutaan sosiaalisaatioksi. Työntekijöiden välinen vuorovaikutus ja yhteinen tila antavat mahdollisuuden jakaa tunteita, ajattelutapoja ja kokemuksia eli hiljaista tietoa. Dialogin ja ulkoistamisen kautta julkilausuttua tietoa yhdistetään aikaisempaan julkilausuttuun tietoon, jota sisäistetään vastaavasti uudeksi hiljaiseksi tiedoksi. Julkilausuttua tietoa voidaan siis pitää hiljaisen ja kokemustiedon vastakohtana ja sitä voidaan lukea esimerkiksi tutkimusraporteista, selvityksistä tai asiakasdokumenteista. (Emt.)

Hiljaisen tiedon käsite on tullut suomalaiseseen sosiaalityön keskusteluun 2000-luvulla ja sillä on alettu kuvaamaan olemassa olevaa tietovarantoa, joka on työskentelyn ensisijaisena edellytyksenä. Hiljainen tieto tuo kuitenkin professionaaliseen sosiaalityöhön huonosti sopivaa epämääräisyyttä, jonka vuoksi sosiaalityöntekijöiden kokemustietoa tulisikin ulkoistaa erilaisin tavoin, kuten asiakastyön dokumentoinnin avulla. Näin työntekijöiden hiljainen, toimintaan liittyvä kokemustieto tulisi julkiseksi ja yleisempään käyttöön vaikuttaen osaltaan sosiaalityön laatuun ja epämääräisyyden vähenemiseen. (Kuusisto-Niemi & Kääriäinen, 2005, 452-458.) Raunion (2011, 155-156) mukaan työikätyöelämästä nousevan kokemuksen tietoinen reflektointi ja

käsitteellistäminen ovat edellytyksiä myös sosiaalityön käytäntöjen, ammatillisen edistymisen ja henkilökohtaisen oppimisen kannalta.

Sosiaalityön yliopistollinen koulutus antaa yleisen tieteellisen peruskoulutuksen eli teoreettiset tiedot ja perustaidot työskentelyyn (Toimiva lastensuojelu 2013, 40). Intuitiiviset taidot kehittyvät ja ne tulevat mukaan työskentelyyn työkokemuksen kautta. Kokemuksen kautta kertyy onnistumisia, mutta myös epäonnistumisia, joista on mahdollisuus oppia. Kokenut työntekijä hahmottaa asiakastilanteissa kokonaisuuden erottaen siitä toiminnalle olennaiset asiat. Aloittelijan on vaikea tunnistaa, mikä asiakastilanteissa on oleellista ja tärkeää. Intuitiivisen tiedon huono puoli on se, että se katoaa kokeneen työntekijän myötä jos sitä ei aktiivisesti oteta yhteisen jakamisen kohteeksi. (Saarnio 1993, 89-98.) Myös Ulla Mutka (1998) korostaa kokeneiden sosiaalityöntekijöiden kokemusten merkitystä ammatillisten toimintamallien ja pätevyyden rakentumisessa. Hän toivoo sosiaalityöntekijöiden enemmän esimerkiksi kirjoittamalla tuovan esiin arjen käytäntöjä ja kuvauksia asiakkaiden kohtaamisista sosiaalityön ymmärryksen lisäämiseksi. Näin murrettaisiin osaltaan sosiaalityön hiljaisuuden muuria. (Emt., 175-184.) Mutkan (1998) kirjoittavan sosiaalityöntekijän rinnalle Kostianen (2009, 25) tuo puhuvan sosiaalityöntekijän käsitteen, jolla hän tarkoittaa ”ääneen ajattelevaa ja refleктоivaa työntekijää, jonka yhteistyö kirjoittavien tutkijoiden kanssa voisi tuoda näkyviin työn näkymätöntä puolta”. Yhteistyö tutkijoiden kanssa voisi auttaa sosiaalityöntekijät ”puhetyöläisinä” ottamaan asiakastilanteisiin etäisyyttä ja toisaalta saamaan näkyvyyttä ajatuksilleen. (Emt.)

Postmoderni käsitys todellisuudesta epävarmana, muuttuvana, ennustamattomana ja monimerkityksisenä haastaa tuottamaan uutta tietoa, jolla riskejä, epävarmuuksia ja muutoksia voidaan kohdata. Kontekstista toiseen liikuttaessa ammatillista tietoperustaa joudutaan muuntamaan kontekstista toiseen soveltuvaksi (Fook 2002.) Postmodernit keskustelut kyseenalaistavat perinteisen professionaalisen ongelmanratkaisu ja asiantuntija ajattelun. Asiantuntemus ja tieto nähdään jatkuvasti kehittyvänä, jolloin sillä on vahva käytäntö yhteys. Käytännöistä ja sosiaalityön toiminnoista eli konteksteista nousevalla ja vuorovaikutteisella kokemustiedolla sekä hiljaiseksi tiedoksi rakentuneella osaamisella ja ymmärryksellä on merkittävä sija, kun sosiaalityöntekijät rakentavat omaa ammatillisuuttaan. (Healy 2000.) Yliruka (2005, 126) toteaa kriittisen reflektiivisyyden mahdollistavan sosiaalityöntekijöiden kokemuksen tarkastelun, jotta ammatillinen toiminta olisi tarkoituksenmukaista ja uutta kontekstista toiseen siirrettävää tietoa olisi mahdollista luoda. Sosiaalityössä työntekijältä vaaditaankin valmiutta kyseenalaistaa omaa toimintaa ja

kokemuksista oppimista. Reflektiivinen, tutkimuksellinen suhde omaan työhön, nähdään tärkeänä ja keskeiseksi ammatillisen pätevyyden osatekijäksi. (Granfelt ym. 1993, 8.)

Sosiaalityön tilanteet ovat muuttuvia ja jokaisessa asiakastapauksessa on omat erityispiirteensä, jolloin samat ongelmien käsittely- ja ratkaisumallit eivät ole siirrettävissä tapauksesta toiseen (Healy 2000). Strukturoidut ja systemaattiset työvälineet on koettu hankaliksi yhdistää sosiaalityöhön, joka perustuu vuorovaikutukseen, asiakaslähtöisyyteen sekä yksilöllisiin tilanteisiin, joissa tärkeimpänä työvälineenä on nähty työntekijä itse ja hänen kykynsä reflektoida asiakkaan tilannetta eri näkökulmista. Viime aikoina on kuitenkin lisääntynyt kiinnostus sosiaalityön hyviä käytäntöjä (best practices) kohtaan, vaikka edelleen sosiaalityössä Suomessa on melko vähän strukturoituja näyttöön perustuvia menetelmiä käytössä. Hyvien käytäntöjen taustalla on puhtaasti käytännöstä nousevat kokemukset ja toimiviksi koettujen toimintatapojen tarkastelu sekä niiden levittäminen edelleen uusiin konteksteihin. (Pohjola 2012, 20-21; Toimiva lastensuojelu 2013, 36.) Hyvät käytännöt voidaan nähdä yhtenä näkökulmana saavuttaa onnistumisia eli millä menetelmillä ja käytännön työskentelytavoilla on kokemusten perusteella päästy hyviin tuloksiin ja onnistuttu sosiaalityössä.

Lastensuojelun kasvanut työpaine ja asiakasmäärät sekä huomioiden tutkimukset ja kirjoitukset, joissa kuvataan lastensuojelun sosiaalityötä, työssä onnistumista, kokemuksellista oppimista ja työssä kehittymistä päätyvät kuitenkin samaan lopputulokseen. Lastensuojelutyön arjessa ei ole aikaa pysähtyä miettimään, moniäänisesti tarkastelemaan, ulkoistamaan, kokoamaan ja jakamaan yhteisesti kokemuksen kautta kertyvää tietoa, jota sosiaalityöntekijöille asiakasprosesseissa onnistumisista ja niihin vaikuttavista tekijöistä kertyy. Systemaattinen tiedon jäsentäminen nähdään kuitenkin lastensuojelutyön- ja siinä kehittymisen edellytyksenä. (Ks. Laulainen 2005; Ritala-Koskinen 2003; Rousu & Holma 2004; Forsberg 2002; Vähämaa 2008; Rousu 2007.)

Kokemustiedolla tässä tutkimuksessa tarkoitan sosiaalityöntekijöiden sisäistämää tietoa, jota he ovat prosessoineet käytännön kokemuksistaan, toimimalla useissa asiakasprosesseissa, joissa on samanlaisia tai erilaisia ongelmia, mutta, jotka sisältävät kuitenkin yhtäläisyyksiä ja samankaltaisuutta. Kokemustietoon liittyy myös erilainen työhön sisältyvä faktatieto, tutkimuksen ja kirjallisuuden kautta tuleva teoreettinen tieto sekä väitteet, käsitykset ja uskomukset, jotka sosiaalityöntekijä on sisäistänyt. Yhteisön tapa ja näkemys jäsentää ilmiötä on myös huomioitava,

koska Tampere Praksis -hankkeen aikana onnistumisen käsitettä on avattu erilaisissa ryhmäkeskusteluissa ja osa työntekijöistä myös kirjoittamalla. Nämä yhteisön näkemykset liittyvät myös mukaan työntekijän subjektiiviseen kokemukseen, mutta tutkimuskysymyksen kannalta näiden erottelu ei ole mielestäni olennaista. Lisäksi ryhmäkeskusteluissa ja -haastatteluissa sosiaalityöntekijät vielä uudelleen tulkitsevat asiakastilanteita ja onnistumisen käsitettä sekä siihen liittyviä näkökulmia toisilleen ja minulle tutkijana. Nämä kaikki yhdessä muodostavat kokemustiedon lastensuojelussa onnistumisesta.

5. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kuvata laadullisen tutkimuksen mukaisesti lastensuojelussa onnistumista sosiaalityöntekijöiden kertomana ja kokemuksena. Tutkimus keskittyy sosiaalityöntekijöiden kokemuksiin lastensuojelussa onnistumisista ja niitä edistäviin tekijöihin. Lisäksi olen kiinnostunut sosiaalityöntekijän roolista onnistumisissa. Sosiaalityöntekijöiden antaman äänen kautta kuvaan onnistumisen monitahoisia sisältöjä ja onnistumiseen keskeisesti vaikuttavia tekijöitä. Tutkimus on lastensuojelun sosiaalityöntekijöihin kohdistuva tutkimus, jossa varsinaista työtä tekevät sosiaalityöntekijät toimivat tiedon tuottajina. Ryhmäkeskustelujen- ja haastattelujen antamaan aineistoon suhtaudun sosiaalityöntekijöiden asiantuntijapuheena, jossa on mukana sekä omakohtaisia kokemuksia ja näkemyksiä että sosiaalityön ammatillista tietoa, jota sosiaalityöntekijöillä monien asiakastapausten ja -prosessien kautta on syntynyt ja muodostunut ja, jota he lastensuojelun sosiaalityössä soveltavat monimutkaisissa, vaikeissa ja yksilöllisissä asiakastilanteissa.

Tutkimuksen pääkysymyksenä on:

Mikä tuottaa onnistumista lastensuojelun sosiaalityössä työntekijöiden kokemana?

Tätä tarkentavia tutkimuskysymyksiä ovat:

1. Millaiset asiakassuhteeseen liittyvät asiat koetaan onnistumisina?
2. Mitkä tekijät asiakassuhteen aikana vaikuttavat siihen, että onnistumisen kokemuksia syntyy?

Tutkimusaiheeni on ajankohtainen monessakin mielessä, kun pohtii lastensuojelusta käytävää tämän hetkistä keskustelua. Tutkimustani tehdessä ilmestyi monia selvityksiä ja lehtikirjoituksia, joissa tuotiin esille lastensuojelun hätätilannetta, jolloin kuvauksissa olivat lastensuojelun nousevat asiakasmäärät, uupuvat, vaihtuvat ja epäpätevät työntekijät, resurssien puute ja erityisesti mediassa traagiset ja epäonnistuneet asiakastapaukset, joissa katse kääntyy väistämättä lastensuojelun ja sosiaalityöntekijöiden puoleen. Vastaavasti kysyttiin, mitä on onnistuminen lastensuojelussa ja miksei siitä kukaan puhu ja kirjoita. Tutkielmaa tehdessäni Sosiaalialan korkeakoulutettujen

ammattiyhdistys Talentia kiinnostui myös onnistumisen teemasta tarinapajan muodossa (Onnistumiset tarinoiksi, Talentian tiedotteet 2013).

5.2 Fenomenologinen kokemusten tutkimus

Tutkimuksen toteutan fenomenologisen tutkimuksen pohjalta. Fenomenologisen tutkimuksen kannalta keskeisiä ovat käsitteet kokemus, merkitys ja yhteisöllisyys. Fenomenologisessa tutkimuksessa tutkitaan kokemuksia, jolloin kokemus ymmärretään laajasti ihmisen kokemuksellisenä suhteena omaan todellisuuteensa eli maailmaan, jossa hän elää. Fenomenologisen tutkimuksen kohteena on ihmisen suhde omaan elämäntodellisuuteen ja kokemuksellisuus on ihmisen maailmasuhteen muoto. Intentionaalisuus fenomenologiassa tarkoittaa sitä, että kaikki merkitsee meille jotain. Kokemus muotoutuu siis merkitysten mukaan, jotka ovat fenomenologisen tutkimuksen varsinainen kohde ja analyysin tuloksena on selvitys mahdollisimman monista erilaisista merkityksistä ja niiden luonteesta. Fenomenologiseen tutkimukseen sisältyviin merkityksiin liittyy myös ajatus ihmisyyksilön yhteisöllisyydestä. Merkitykset, joiden kautta todellisuus meille avautuu syntyvät yhteisössä, johon jokainen meistä kasvaa ja kasvatetaan. Merkitykset ovat subjekteja yhdistäviä tai subjektien välisiä eli eri kulttuuripiireissä elävillä ihmisillä on erilaiset todellisuudet ja sitä kautta erilaiset merkitykset. Yhteisön jäsenillä on yhteisiä merkityksiä eli yksilön kokemusten tutkimus paljastaa aina myös jotain yleistä. Jokainen yksilö on kuitenkin erilainen, jolloin tutkijaa kiinnostaa myös se ainutkertaisuus ja erilaisuus, jota tutkimuksen kautta on mahdollista saavuttaa. Fenomenologista tutkimusta voidaan lähestyä myös eräänlaisena yksittäiseen suuntautuvana paikallistutkimuksena. Sen tavoitteena ja pyrkimyksenä on ymmärtää jonkin tutkittavan alueen ihmisten sen hetkistä merkitysmaailmaa. (Laine 2001, 26-29.)

Tässä tutkimuksessa tutkimuskohteena on sosiaalityöntekijöiden kokemukset ja se, millainen merkitysmaailma niiden kautta avautuu lastensuojelussa onnistumisesta. Hermeneuttinen ulottuvuus tutkimukseeni mukaan tulee tulkinnan myötä (Laine 2001, 29). Sosiaalityöntekijät pukevut kokemuksensa sanoiksi, joista tutkijana pyrin löytämään mahdollisimman oikean tulkinnan onnistumiselle lastensuojelussa. Lisäksi tutkimukseeni liittyy oleellisesti myös reflektion mukaan tulo ryhmähaastatteluissa ja -keskusteluissa, joissa työntekijöiden subjektiivisia kokemuksia reflektoidaan ja uudelleen tulkitaan myös yhteisesti ryhmässä keskustellen.

Tutkijana, lastensuojelun sosiaalityöhön liittyvän työkokemukseni perusteella, minulla oli jonkinlainen esiymmärrys aiheeseen ja tutkittavaan ilmiöön, jota myös Laine (2001, 30) pitää tärkeänä. Tutkijana minun tuli kuitenkin laittaa syrjään nämä omat kokemukseni ja näkemykseni ja keskittyä kuuntelemaan tutkittavieni ääntä. Toisaalta koen, että tämä esiymmärrys tutkittavasta asiasta antaa minulle paremman mahdollisuuden ymmärtämään ja tulkita sosiaalityöntekijöiden onnistumiselle antamia merkityksiä. Jonkinlainen esituttuus lastensuojelutyön kompleksisuudesta ja moninaisuudesta on mielestäni Lainetta (2001, 31) mukaillen merkitysten ymmärtämisen edellytys. Tutkimukseni tavoitteen voisikin määritellä Laineen (emt., 31) mukaisesti pyrkiä tekemään jo ”tunnettua tiedetyksi” tai ainakin tietoisemmaksi ja näkyvämmäksi se, ”minkä tottumus on häivyttänyt huomaamattomaksi ja itsestään selväksi, tai mikä on koettu, mutta ei vielä tietoisesti ajateltu”.

5.3 Tutkimusaineiston koonti

5.3.1 Ryhmäkeskustelut

Tutkimusaineistonani on Tampere praksis-hankkeessa eteläisellä lapsiperheiden sosiaaliasemalla syntynyt materiaali liittyen onnistumisen tematiikan avaamiseen. Tutkimuslupa koskien kyseistä materiaalia myönnettiin 16.1.2013. Onnistumisen käsitteen ja kokemuksen avaaminen hankkeessa aloitettiin työntekijöiden kirjoituksilla onnistumisen kokemuksista lastensuojelun sosiaalityössä syksyn 2012 aikana. Näitä kirjoitelmia tuli yhteensä 12 kappaletta ja pituudeltaan ne olivat muutamasta rivistä noin parin sivun mittaisiin. Kirjoitelmat tehtiin hyvin väljällä toimeksiannolla ja tarinassa lastensuojelutyöntekijöiden toivottiin kuvaavan jotain omassa asiakastyössä toteutunutta onnistumista. Onnistumiseksi kirjoitelmien ohjeistuksen mukaan työntekijä voi nimetä oikeastaan mitä tahansa tilannetta, pieniä tai suuria tapahtumia asiakkuuden aikana, pidemmän asiakkuuden kaaren ja sen tapahtumien peilailua kokonaisuutena. Onnistuminen voi olla lopputulos tai se voi olla kohta asiakkuuden varrella. Mukana voi olla myös ”hassuja tarinoita”. Näkökulmaksi työntekijöillä oli mahdollisuus valita joko työntekijän tai asiakkaan näkökulman. Kaikki kirjoitelmat kirjoitettiin kuitenkin työntekijän näkökulmasta.

Onnistumisen tematiikkaa hankkeessa on avattu yhteisesti lastensuojelun työntekijöiden kesken tutkimuksellisessa työpajassa 22.11.2012, jossa osallisena on ollut sosiaaliaseman

sosiaalityöntekijöitä ja avotyöntekijöitä, Tampere Praksis-hankkeen työntekijät sekä opiskelijoita ja opettajia yliopistosta sekä ammattikorkeakoulusta. Tutkimuksellisessa työpajassa aiheena oli pohtia ryhmäkeskusteluissa onnistumisen kokemuksia ja avaimia lastensuojelun sosiaalityössä. Työpajassa ryhmät saivat valita keskustelun pohjaksi heitä itseä kiinnostavan näkökulman liittyen onnistumiseen lastensuojelun sosiaalityössä ja tunnin keskustelun jälkeen jokainen ryhmä keräsi paperille keskusteluista kootut tärkeimmät ”onnistumisen avaimet”. Onnistumisen avaimen toivottiin olevan sellainen, jota ei ehkä ollut tullut ajatelleeksi ja jonka ryhmä koki tärkeäksi jakaa myös muille. Tekstiä ja koontia hankkeen kehittäjäsosiaalityöntekijän yhteenvetona työpajasta kertyi yhteensä 25 sivua. Lisäksi työpajan aluksi onnistumisen aihetta alustettiin ja käsitettä avattiin aihetta koskevilla luennoilla.

Koska kirjoitettuja onnistumisen tarinoita ei syksyn 2012 aikana tullut toivottua määrää, järjestettiin aiheesta vielä ryhmäkeskustelut marraskuussa 2012. Tutussa seurassa keskustelun toivottiin olevan helpompaa kuin yksin aiheesta kirjoittaminen, johon erityisesti sosiaalityöntekijöillä ei ollut ehkä tarpeeksi aikaa. Ryhmäkeskustelut järjestettiin neljässä eri ryhmässä, joihin kuhunkin osallistui 3-7 henkilöä. Ryhmät oli jaettu kahteen sosiaalityöntekijöiden ryhmään (toisessa ryhmässä 6 osallistujaa ja toisessa 7), avotyöntekijöiden ja perhetyöntekijöiden ryhmään. Keskustelua ei ohjattu tarkoin kysymyksin, vaan ajatus oli tuoda yhteiseen keskusteluun aikaisemmin kirjoitettujen tarinoiden herättämiä ajatuksia, syventää ja täydentää tarinoita tai tuoda esiin uusia onnistumisen tarinoita ja niistä heräävää keskustelua. Ryhmäkeskusteluissa ei ollut erillistä vetäjää, joka erottaa sen selkeästi ryhmähaastattelusta (vrt. Hirsijärvi & Hurme 61-62). Ennen keskustelua työntekijöiden toivottiin virittäytyvän onnistumisen teemaan lukemalla jo kirjoitetut onnistumisen tarinat. Ryhmäkeskustelut olivat noin tunnin mittaisia ja litteroitua tekstiä yhdestä keskusteluista syntyi noin 12 sivua. Kyseisten keskustelujen litteroinnin suoritti kaksi ammattikorkeakoulun opiskelijaa. Tässä tutkimuksessa tutkimusaineiston muodostavat sosiaalityöntekijöistä koostuvien ryhmien keskustelut. Tutkijana uskon sosiaalityöntekijöiden ajatuksiin ja näkökulmiin vaikuttaneen myös kirjoitettujen tarinoiden lukeminen ja tutkimuksellisen työpajan luennot sekä ryhmäkeskustelut. Yhteisesti jaetun kokemuksen ja dialogin kautta on hankkeen aikana muodostunut mahdollisesti uutta tietoa, joka on liittynyt osaksi kunkin työntekijän henkilökohtaista hiljaista tietoa. Tämän vuoksi koen tärkeänä tuoda esiin tilaisuudet, jotka hankkeen aikana on järjestetty onnistumisen käsitteen auki purkamiseksi ja työstämiseksi, vaikka niiden tuottama materiaali ei varsinaisesti tutkimuksen aineistoa muodosta.

Hirsijärvi, Remes ja Sajavaara (2009, 186-190) kutsuvat tämänkaltaista hankkeen aikana syntyntä aineistoa valmiiksi aineistoksi, joka kuitenkin harvoin sellaisenaan soveltuu käytettäväksi suoraan tutkijan omassa tutkimuksessa. Näen omassa tilanteessani asian kuitenkin toisin. Ryhmäkeskustelujen aineisto on kerätty sosiaalityöntekijöiden vapaana keskusteluna, mutta keskustelun aihe ja tavoite on selkeästi ennalta määritelty tukemaan onnistumisen käsitteen avaamista. Samoin sosiaalityöntekijöillä oli tiedossa, että keskustelut nauhoitetaan ja niitä tullaan käyttämään tutkimustarkoituksessa opiskelijoiden taholta. Sosiaalityöntekijöitä ohjattiin siis aktiivisesti puhumaan ja keskustelemaan lastensuojelussa onnistumisesta ja onnistumisiin vaikuttavista tekijöistä antamalla virikkeeksi ryhmäkeskusteluun ohjeistus sekä aikaisemmin kirjoitetut tarinat onnistumisista (vrt. Kuula 2006, 130). Jatkossa kyseiset sosiaalityöntekijöiden ryhmäkeskustelut ovat muidenkin tutkijoiden käytössä valmiina aineistona, koska ne tullaan tallentamaan Yhteiskuntatieteelliseen tietokantaan (ks. Hirsijärvi ym. 2009, 188).

Hirsijärvi ym. (2009, 186) nimittävät muun kuin tutkijan itsensä keräämää aineistoa toissijaiseksi eli sekundaariseksi aineistoksi ja vastaavasti tutkijan itse keräämää aineistoa ensisijaiseksi eli primaariseksi aineistoksi. Koen kuitenkin, että oman tutkimukseni kannalta tätä ryhmäkeskustelujen aineistoa ei voi nimittää automaattisesti toissijaiseksi aineistoksi, koska aineisto on syntynyt Praksis-hankkeen kontekstissa nimenomaan tavoitteena avata onnistumisen kokemusta lastensuojelussa, joten näen sen soveltuvan tutkielmani aineistoksi tämän vuoksi hyvin. Osaan tutkimusongelmistani saan vastauksia jo tämän valmiin keskusteluaineiston pohjalta, mutta teemoihin haen lisää syvyyttä ja laajempaa aineistoa keräämällä lisää aineistoa kahden ryhmähaastattelun avulla (Hirsijärvi ym. 2009, 186).

5.3.2 Ryhmähaastattelut

Tutkimukseni aineiston toinen osa on tuotettu kahdessa lastensuojelun sosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden ryhmässä, kahdessa eri kunnassa keskisestä Suomesta, jotka asukasmäärältään ovat hieman alle ja yli 20 000 asukasta. Tutkimusta koskevassa informointikirjeessä kuntien yhteyshenkilöiden kanssa sovittiin, ettei kyseisten kuntien nimiä mainita tutkielmassa nimeltä. Ensimmäiseen sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastatteluun osallistui 3 sosiaalityöntekijää ja yksi sosiaalihoaja ja toiseen 5 sosiaalityöntekijää. Tutkimuksen teon kannalta en nähnyt sosiaalihoajan osallistumiselle estettä, koska hän työskenteli tiiviisti osana

kyseisen kunnan sosiaalityöntekijöiden tiimiä työparina lastensuojelutyössä. Tutkimusluvan toiseen kunnista sain 24.5.2013. Toiseen kunnista sitä ei edellytetty. Ennen haastatteluja lähetin yhteyshenkilöiden kautta haastatteluihin osallistuneille sosiaalityöntekijälle infokirjeen tutkimuksestani, jossa oli myös omat yhteystietoni mahdollisia yhteydenottoja varten.

Ryhmähaastattelut on tehty focus groups -haastatteluideaa noudattaen, joka nähdään ryhmähaastattelun yhtenä alalajina (Hirsijärvi & Hurme 2008, 61). Kirjallisuudessa fokusryhmä-käsitettä ja ryhmähaastattelu käytetään usein vaihtoehtoisesti ja jatkossa käytänkin näitä kumpaaakin käsitettä kuvaamaan aineistoni hankintaa (Robson 2002, 283). Fokusryhmä on puolistrukturoitu ryhmähaastattelu- tai ryhmäkeskustelutilanne, jossa joukko ihmisiä on koottu yhteen keskustelemaan tutkijan määrittelemästä aiheesta ja haastattelun kulkua ohjaa ja seuraa haastattelija eli moderaattori. Ryhmän jäsenet on tarkoin valittu ja heillä on oman alansa asiantuntemusta, jonka vuoksi heidän näkemyksillään ja kokemuksilla on vaikutusta tarkasteltavaan asiaan. (Hirsijärvi & Hurme 2008, 62; Parviainen 2005, 53.) Tässä tutkimuksessa kaikilla ryhmähaastatteluihin, mutta myös ryhmäkeskusteluihin, osallistuneilla sosiaalityöntekijöillä oli omakohtaista kokemusta lastensuojelun sosiaalityöstä. Tutkijan roolissa olin tutustunut onnistumisen teemaan aikaisempien tutkimusten, kirjallisuuden ja Tampere Praksis -hankkeen kautta, mutta myös oman työkokemukseni kautta tunsin lastensuojelun sosiaalityöntekijän työtä.

Parviaisen (2005, 55) mukaan fokusryhmien avulla voidaan tutkia mitä tahansa inhimillistä toimintaa, johon liittyy yhteisesti tuotettuja tai säädeltäviä arvoja, normeja, käytäntöjä, uskomuksia ja asenteita. Ryhmäkeskustelutilanteessa niitä on mahdollista saada esiin ja osittain pystytään myös saamaan selville niiden rakentumismekanismeja ja taustalla piileviä syitä. Fokusryhmien todetaan toimivan parhaiten aihealueissa, joista ihmiset voisivat keskustella keskenään, mutta joista he eivät keskustele (Macnaghten & Myers 2004, 65). Kyseinen ajatus on sovellettavissa mielestäni tämän tutkimuksen aihealueeseen eli onnistumiseen lastensuojelussa. Onnistumisen kokemusten tietoinen pohdinta jää usein kiireen ja vaikeiden sekä ongelmallisten asiakastilanteiden varjoon.

Ryhmähaastatteluissa noudatin paljon teemahaastattelun ideaa, jolloin haastattelua ohjasi ennalta suunniteltu ja sosiaalityöntekijöille lähetetty haastattelurunko (Liite 1.). Käytetyt teema- alueet ja niihin liittyvät lisäkysymykset olin laatinut aiheeseen liittyvän kirjallisuuden ja oman

työkokemukseni pohjalta, mutta myös hyödyntäen aikaisemmin käytössäni olleita kahta ryhmäkeskusteluaineistoa, joiden antamaa tietoa pyrin edelleen ryhmähaastatteluissa syventämään.

Teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu on lomakehaastattelun ja strukturoitumattoman haastattelun välimuoto. Hirsijärvi ja Hurme (2008, 47-48) kutsuvat puolistrukturoitua haastattelua teemahaastatteluksi, koska haastattelu kohdennetaan valmiiksi kohdennettuihin teemoihin, joista keskustellaan. Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys sen sijaan puuttuvat (Hirsijärvi ym. 2009, 208). Teemahaastattelussa haastattelukysymykset ovat kaikille samat, mutta vastaukset eivät ole sidottuja vastausvaihtoehtoihin, joten haastateltavat voivat vastata omin sanoin. Tämän toivotaan mahdollistavan hyvin laajan vastaamisen ja erityisesti ryhmähaastattelussa mielestäni mahdollistaa ryhmän jäsenten välisen, erilaisia näkökulmia mahdollistavan keskustelun. Haastattelijä voi myös vaihdella kysymysten sanamuotoa, vaikka kysymykset olisi ennalta määrätty. (Eskola & Suoranta 2008, 86-87.)

Teemahaastattelussa pyritään huomioimaan ihmisten tulkinnat ja heidän merkityksenantonsa, jotka syntyvät vuorovaikutuksessa. Vapaalle puheelle pyritään antamaan tilaa ja tärkeää on saada tutkittavien ääni kuuluville. Haastattelut muistuttavat hyvin paljon keskustelua, jossa edellinen vastaus saa aikaan seuraavan kysymyksen. Haastattelun tavoitteena on selvittää, mitä jollakulla on mielessä. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 47-48, 66; Eskola & Suoranta 2008, 86-87.)

Tutkijoiden keskuudessa käsitteitä ryhmähaastattelu ja ryhmäkeskustelu käytetään vaihtelevasti osan erottaen ne selkeästi toisistaan, osan ei. Valtosen (2005, 223-225) mukaan ryhmähaastattelussa vuorovaikutus painottuu vetäjän ja kunkin ryhmän osallistujan välille. Haastattelijä tekee ikään kuin yksilöhaastatteluja ryhmän sisällä, pitäen ryhmän vetäjän roolin tiukasti itsellään, esittäen kysymykset vuorotellen jokaiselle osallistujalle. Haastattelijä ei myöskään rohkaise ryhmäläisiä keskinäiseen keskusteluun. Ryhmäkeskustelussa taas vastaavasti tavoitteena on mahdollisimman runsas ryhmäläisten välinen keskustelu ja vetäjän roolina on tarjota keskusteluun teemoja tai kysymysten kautta ohjata osallistujia keskinäiseen keskusteluun. (Valtonen 2005, 223-225.) Tutkimusaineistossani näen olevan vaikutteita molemmista. Eteläisellä lapsiperheiden sosiaaliasemalla suoritettut ryhmäkeskustelut perustuivat kokonaan ryhmän osallistujien väliseen vuorovaikutukseen, mutta eivät täytäneet täysin Valtosen (2005) esittämiä ryhmäkeskustelun kriteereitä,

koska mukana ei ollut haastattelijaa. Ryhmähaastattelut taas painottuivat mielestäni enemmän ryhmäkeskusteluun, koska oma roolini niissä oli lähinnä nostaa esiin teemoja, esittää joitakin tarkentavia kysymyksiä ja huolehtia keskustelun pysymisestä tavoitteessaan ryhmäläisten vaihtaessa keskenään ajoittain hyvinkin vilkkaasti kokemuksiaan.

Focusryhmien koko vaihtelee 6-8 osallistujaa. Pienemmässä ryhmässä keskustelu voi olla syvällisempää, mutta suuremmassa ryhmässä ideointi voi onnistua parhaiten. Pienessä ryhmässä kaikkien on mahdollista saada riittävästi puheenvuoroja, kun taas isommassa se on haasteellisempaa. (Parviainen 2005, 57.) Tutkimuksen teon kannalta merkittävän tiedon antaa kolmesta viiteen ryhmää, jonka jälkeen ei enää tutkimuksen kannalta uusia näkökulmia haastatteluista nouse esiin (Morgan 1997, 42-43). Ryhmähaastatteluun ja ryhmäkeskusteluun liittyy vahvuuksia, mutta myös ongelmia, jotka haastattelua suunniteltaessa, tehdessä ja myös analyysivaiheessa tulisi huomioida. Ryhmähaastattelun vahvuuksiin kuuluu sen tutkimusekonomisuus. Ryhmähaastattelussa tutkija tavoittaa samanaikaisesti useamman näkökulman samasta aiheesta ja säästää näin aikaa. Ryhmän jäsenet voivat myös kannustaa ja innostaa toisia puhumaan aiheesta laajemmin kuin he yksilöhaastattelussa olisivat tehneet. Samoin ryhmässä voidaan muistella asioita, mikä herättää muistikuvia ja kokemuksia, jotka muuten olisivat jääneet yksin tekemättä. (Eskola & Suoranta 2008, 94-95.) Nämä haastattelumenetelmän vahvuudet olivat havaittavissa sekä ryhmäkeskusteluissa että ryhmähaastatteluissa. Työntekijät kommentoivat toistensa ajatuksia ja kokemuksia, jatkoivat puheenvuoroja kommentoimalla asiaa omasta näkökulmastaan, vahvistivat toistensa mielipiteitä omilla kokemuksillaan ja nostivat uusia näkökulmia esiin toinen toistensa kokemuksista.

Hirsijärvi ja Hurme (2008, 63) nostavat ryhmähaastattelun ongelmaksi yhden tai kahden ryhmään osallistuvan liian dominoivan aseman. Ryhmädynamiikka ja valtahierarkiat vaikuttavat siihen, kuka puhuu ryhmässä ja mitä sanotaan. Tällöin ryhmän vetäjän rooli nousee tärkeäksi. Hän voi kohdentaa tarkentavia lisäkysymyksiä ryhmän hiljaisemmille osallistujille tai kysyä, ovatko kaikki asiasta samaa mieltä. (Emt., 63.) Yksi keino vaikuttaa edellä mainittuun, on valita hyvin homogeenisia ryhmiä, kuten Parviainen (2005, 57) tuo esille. Tässä tutkimuksessa ryhmien samankaltaisuudella ja yhtenevällä työtehtävällä oli vaikutusta keskusteluun. Työntekijöiden tuttuus keskenään vaikutti siihen, että keskusteluissa ei esiintynyt isoja erimielisyyksiä ja kaikille ryhmäläisille annettiin tilaa puhua ja kommentoida. Tuttuus tuotti myös sen, että keskustelut lähtivät hyvin käyntiin ja toisten mielipiteitä kunnioitettiin. Tutkijalle välittyi myös kuva, että

ryhmien keskusteluissa osallistujat pystyivät esittämään vapautuneesti omia kokemuksiaan ja ajatuksiaan. Myös itse kiinnitin huomiota ryhmähaastattelun alkuvaiheeseen, koska se on merkittävä vaihe luoda rentoutunutta ja avointa ilmapiiriä, kuten Valtonen (2005, 231-234) toteaa.

Ryhmähaastattelut aloitin pienellä tarjoilulla, jolla halusin omalta osaltani viestittää sosiaalityöntekijöille kiitollisuuttani siitä, että he olivat tulleet mukaan haastateltavakseni. Haastattelun aluksi esittelin itseni, elämäntilanteeni ja aikaisemman työkokemukseni lastensuojelusta. Tällä halusin tietyllä tapaa tehdä ja tulla tutuksi ryhmäläisille, mutta myös tuoda selkeästi esiin oman ymmärrykseni lastensuojelusta työkokemukseni kautta. Ennen haastattelun aloittamista kertosin vielä tutkimuksen tarkoituksen ja haastattelun ”pelisäännöt” ja toiveen mahdolliseen vapaaseen keskusteluun. Aloituskierroksella jokainen osallistuja esitteli itsensä ja työnkuvansa lastensuojelussa, jolla myös tietyllä tapaa viriteltiin oman ryhmän henkeä. Ryhmähaastatteluiden ongelmaksi esitetään myös sitä, etteivät kaikki kutsutut saavu paikalle (Hirsijärvi & Hurme 2008, 63). Tässä tutkimuksessa ei tätä ollut. Ryhmäkeskusteluihin ja -haastatteluihin tulijat ilmoittautuivat vapaaehtoisesti ja omasta kiinnostuksesta, joten he kaikki olivat sovittuna aikana paikalla.

Ryhmähaastattelujen vuorovaikutus oli hyvin sujuvaa ja kokemuksena ne minulle itselleni olivat varsin miellyttäviä kokemuksia. Haastattelijan roolissa pyrin välttämään johdattelua ja tulkintaa, mutta kuten Kuula (2006, 141) toteaa, tutkija voi tahattomastikin vaikuttaa vuorovaikutuksen suuntaan. Joissakin kohdin pyysin haastateltavia tarkentamaan tai konkretisoimaan asioita, jolloin mukaan on voinut tulla myös johdattelua. Toisaalta koen, että liiallinen vetäytyminen voi johtaa siihen, että jotain tärkeää informaatiota jää saamatta. Haastattelut olivat vuorovaikutukseltaan hyvin sujuvia ja keskustelua syntyi helposti. Oma roolini jäikin melko pieneksi, vaikka en pyrkinyt täysin etäännyttämään itseäni ryhmästä ja lastensuojelun työkokemukseni perusteella koin, että minut otettiin ja koettiin ehkä helpommin osaksi ryhmää kuin ulkopuoliseksi tutkijaksi.

Ottaessani yhteyttä kuntien lastensuojelun sosiaalityöntekijöihin olin epävarma heidän halukkuudestaan ja mahdollisuuksistaan kiireisen työn keskellä osallistua tutkimukseni haastateltaviksi. Aineiston koonnin kannalta positiivista oli kuitenkin, että sosiaalityöntekijät ottivat mielellään vastaan haastattelupyyntöni ja erityisesti aiheen korostettiin kiinnostavan sen positiivisen ja erilaisen näkökulman vuoksi. Samoin sosiaalityöntekijät kertomansa mukaan mielellään

pysähtyivät pohtimaan omaa työtänsä tututtujen kollegoiden seurassa, johon kiireisessä lastensuojelun arjessa heidän mukaansa ole kovinkaan usein aikaa. Pienemmissä kunnissa tutkimusten tekijöitä on myös vähemmän, joten sosiaalityöntekijät asettautuivat mielellään haastateltavakseni. Ryhmäkeskustelut nauhoitettiin ja litteroitiin kirjalliseen muotoon sanatarkasti sekä niistä poistettiin ryhmäkeskustelujen tavoin tunnistetiedot. Litterointi toimii erinomaisena muistin apuvälineenä ja analyysivaiheessa helpottaa yksityiskohtien havaitsemista aineistosta. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 16.) Ryhmähaastattelut litteroin ulkonäöllisesti samaan asuun kuin ryhmäkeskustelut ja haastateltavista käytin numerointia (H1, H2 jne.) ryhmäkeskustelujen tavoin. Ryhmähaastatteluista litteroitua tekstiä rivivälillä yksi kertyi yhteensä 30 sivua. Hirsijärvi ja Hurme (2008, 63) nostavat ryhmähaastattelun yhdeksi ongelmaksi niiden aineistojen purkamisen. Tässä aineistossa kyseinen asia ei noussut ongelmaksi. Haastateltavien puhe nauhurilta kuului hyvin ja myöskään päälle puhumista ei esiintynyt, joka olisi vaikeuttanut nauhojen litterointia.

5.4 Katsaus tutkimusaineistoihin

Luon lyhyesti katsauksen tutkimusaineistoihin, koska ne hankittiin hieman eri tavoin ja myös kunnat, joissa ne tehtiin, erosivat kooltaan melko paljon toisistaan. Alkuperäinen tarkoitukseni oli, että olisin voinut tehdä myös ryhmähaastattelut Tampereen eteläisellä lapsiperheiden sosiaaliasemalla, syventäen ryhmäkeskusteluissa esille nousseita teemoja. Sosiaalityöntekijöiden ajan puutteen vuoksi se ei kuitenkaan harmikseni ollut mahdollista. Lisäksi sosiaalityöntekijät pohtivat kriittisesti myös sitä, onko heillä vielä jotain lisäännettävää haastattelujen kautta. Sosiaalityöntekijöiden ajan puute on yksi selkeä ongelma, joka lastensuojelututkimusta tehdessä tulee usein vastaan. Lisäksi on luonnollista, että työntekijät ammatillisesti ovat kriittisiä. Tutkimuksia ei voi tehdä vain tutkimuksen tekemisen vuoksi, vaan tutkittavat odottavat siitä olevan myös jotain hyötyä heille itselleen ammatilliselta näkökannalta. (Pekkarinen 2011.) Toisaalta ryhmähaastattelujen ulottaminen uusiin kuntiin oli minulle tutkijana mielenkiintoista, avaten ovia uusiin työyhteisöihin. Samalla näin sen avaavan myös onnistumisen käsitettä taas uudelleen ja monipuolisemmin, kun sitä voitiin pohtia laajemmalti.

Itselläni oli huoli siitä, kuinka paljon tutkimusaineistoon aiheuttaa epätasaisuutta tutkimuskuntien erilainen koko ja lisäksi se, että ryhmäkeskusteluihin osallistuneet olivat onnistumisen käsitettä jo avanneet eri näkökulmista Tampere Praksis-hankkeen aikana. Nämä asiat eivät kuitenkaan

aineistoissa nousseet erityisemmin esiin. Kaikissa neljässä ryhmässä asioita käsiteltiin samoista näkökulmista ja perustehtävän yhtenäisyys vaikutti ehkä siihen, että joissakin kohdin jopa melko yhtenäisin sanoin. Tutkijana totesinkin useassa kohdin ryhmien keskustelujen aina täydentävän toinen toisiaan ja vakuutti minut siitä, että aineistoja on mahdollista käyttää yhtenäisenä kokonaisuutena.

Ryhmäkeskustelut erosivat hieman painotuksillaan toisistaan. Toisessa ryhmistä keskusteluun nousivat aikaisemmin kirjoitetut tarinat ja omia kokemuksia peilattiin niiden kautta, tuoden keskusteluun myös uusia näkökulmia omien kokemusten perusteella. Kun taas toisessa ryhmässä keskustelu painottui selkeästi enemmän omiin kokemuksiin, mutta niiden kautta nousi esiin teemoja, joita myös tarinoissa oli käsitelty. Ryhmähaastatteluissa keskustelut painoutuivat hieman enemmän palvelujärjestelmään ja lastensuojelulain merkitykseen työn tekemiselle, mutta tähän vaikutti selkeästi tutkijana tekemät valintani haastatteluteemoista. Samoin koin, että palvelujärjestelmän puutteet koettiin Tampereella isommiksi kuin pienemmissä kunnissa, mutta varmuutta tähän ei tämän aineiston nojalla ollut mahdollista saada. Ryhmähaastatteluissa minulla oli mahdollisuus tarkentaa sosiaalityöntekijän roolia onnistumisessa ja yhteistyön sekä luottamuksen rakentamisessa, joka kaikissa ryhmissä tuli esiin, mutta joka Tampereen keskusteluissa jäi hieman auki purkamatta. Tällöin sosiaalityöntekijöiden kerronta liittyi siihen, miten konkreettisesti tekemällä he rakentavat työskentelysuhdetta asiakkaan kanssa.

Ryhmien keskustelut olivat kaikestaan hyvin positiivissävyisiä, vaikka ajoittain keskustelu kääntyi turhautuneena myös lastensuojeluun riittämättömiin resursseihin. Kertoessaan onnistumisista sosiaalityöntekijät osaltaan myös avasivat siis sitä, mistä epäonnistumiset ja tunne työn tekemisestä huonosti tai riittämättömästi nousi. Kaikissa ryhmissä nousi kuitenkin tyytyväisyys sitä kohden, että onnistumisia nostetaan esiin, eikä vain juututa ongelmien ympärille, joka viimeaikaisessa julkisessa keskustelussa on ollut pääteemana. Ryhmien keskusteluissa nousi esiin hyviä työn tekemisen tapoja, joita oli suunniteltu, mutta jotka oli unohdettu kiireessä vaikeiden asiakastilanteiden taakse. Samoin ryhmissä todettiin keskustelun olleen virkistävää ja antaneen työhön uutta näkökulmaa ja joihinkin asiakastilanteisiin jo ratkaisuvaihtoehtoja, kun oli voinut kuunnella toisten kokemuksia. Haastattelijana minut otettiin hyvin vastaan ja koin, että kokemustani lastensuojelusta arvostettiin. Samoin työntekijät useassa kohdin mainitsivat, kuinka hienoa on, että heidän kokemuksiaan kuunnellaan ja ihmettelivät sitä, miksei kentän ääntä kuunnella enemmän, kun lastensuojelun kehittämistä tehdään. Työntekijät kokivat, että heillä olisi tiedossaan monenlaista ja ennen kaikkea

uusinta tietoa. Ryhmähaastattelujen keskusteluja ei tarvinnut ohjata, eikä hiljaisia taukoja juurikaan tullut. Teemoja käsiteltiin osin järjestyksessä, mutta usein palaten keskusteluissa taaksepäin ja jo aikaisemmin käsiteltyjä asioita pohdittiin uudelleen ja yhdisteltiin uusiin teemoihin. Tämäkin osaltaan osoittaa mielestäni sen, että aihe oli kaikestaan työntekijöille mieleinen ja tarvetta onnistumisista kertomiseen oli olemassa.

5.4 Tutkimusaineistojen analyysi

Lähtiessäni tekemään tutkimuksen analyysiä aloitin sen lukemalla litteroitua tekstiä tutustumalla siihen yleisesti. Tällä halusin selvittää itselleni kokonaisuuden ja sen, mistä aineisto kertoo. Aineisto kertoi lastensuojelun sosiaalityöntekijän työstä, sosiaalityöntekijöiden kokemuksista ja pohdinnoista työssään onnistumisista sekä onnistumisia edistävästä tekijöistä. Aineisto kertoi myös reunaehdoista, joiden puitteissa haasteellista työtä tehdään. Onnistumisien kautta näkyviin tuli myös sosiaalityöntekijän rooli lastensuojelun perustehtävän suorittamisessa.

Aineiston analyysissä metodina olen käyttänyt teemoittelua. Teemoittelun valintaa aineiston analyysitavaksi puoltaa se, että tutkimusongelmani on hyvin käytännönläheinen eli tehdä tulkintoja sosiaalityöntekijöiden kokemuksista lastensuojelussa onnistumisista ja onnistumisia edistävästä tekijöistä. Aineistosta on poimittava tutkimusongelman kannalta olennaista tietoa, jolloin teemoittelun avulla siitä voidaan saada esiin erilaisten vastausten kokoelma tai tuloksia esitettyihin kysymyksiin. Näissä tilanteissa tutkimustulokset palvelevat erityisesti erilaisia käytännöllisiä tarpeita. (Eskola & Suoranta 2008, 179 - 180.) Tutkijat toteavat, että käsitteinä teema ja teemoittelu eivät ole yksiselitteisiä. Kvale (1996) käyttää haastattelututkimuksen alkuvaiheesta käsitettä *thematizing*, koska siinä määritellään koko tutkimuksen aihe eli teema (Kvale 1996; Hirsijärvi & Hurmeen 2008, 173 muk.) Vastaavasti Lyborsky (1994) toteaa teeman olevan tietty toistuva piirre tietyn haastateltavan haastattelussa. Aineiston teemoittelu tarkoittaa sitä, että aineistosta analyysivaiheessa tarkastellaan sellaisia piirteitä, jotka ovat yhteisiä useammalle vastaajalle. (Lyborsky 1994; Hirsijärvi & Hurmeen 2008, 173 muk.)

Hirsijärvi ja Hurme (2008, 173) tarkoittavat teemoittelulla sitä, että analyysivaiheessa tarkastellaan sellaisia aineistosta esiin nousevia piirteitä, jotka ovat yhteisiä usealle haastateltavalle (emt.). Aineistosta nousevat teemat saattavat pohjautua varsinaisen teemahaastattelurungon teemoihin, mutta yleensä aineistosta nousee esiin lukuisia muita mielenkiintoisia ja tutkijalle usein

odottamattomia teemoja. Nämä uudet teemat ovat usein alkuperäisiä teemoja mielenkiintoisempia. Tällä tavoin syntyviin teemoihin voivat kuulua alkuperäisten teemojen väliset yhteydet. Analyysi on aina tutkijan tulkinta haastateltavien kerronnasta ja analyysistä nostetut teemat ovat tutkijan tekemiä valintoja. (Eskola & Suoranta 2008, 179-180.) Haastateltavat saattavat ilmaista asiat eri tavoin, mutta tutkija voi teemoittelun avulla koodata ne samaan luokkaan. (Hirsijärvi & Hurme 2008, 173).

Aineistoon tutustuesssa havaitsin, että sieltä löytyy alkuperäisiin teemoihin liittyviä asioita, mutta myös muita teemoja, joiden välillä havaitsin myös yhteyksiä. Luin aineistoa nostamalla sieltä esiin tutkimusongelmiin liittyviä teemoja eli mitä asioita sosiaalityöntekijät liittävät onnistumisiin ja miten he onnistumisia kuvaavat. Lisäksi nostin esiin asioita, jotka sosiaalityöntekijät kokemusten mukaan vaikuttivat onnistumisten syntymiseen tai onnistumisten taustalla. Tämä oli haasteellista, koska huomasin, että se, mikä on onnistumista, on myös osaltaan onnistumisiin vaikuttava eli onnistumista edistävä seikka, minkä myös Jokinen ym. (2003, 166) nostavat esiin. Tämän jälkeen kohdistin katseeni yhä tarkemmin sosiaalityöntekijöiden kerrontaan ja miten he itse asian kertovat. Näin havaitsin myös, että saman teeman sisältä löytyi myös erilaisia ja poikkeavia tapauksia, jotka kuitenkin liittyivät kyseiseen teemaan.

Eskola ja Suorannan (2008, 176) mukaan aineistosta on pyrittävä löytämään tutkimuskysymysten kannalta keskeiset teemat, jonka jälkeen ne on pyrittävä erottelemaan. Jatkoin tekstien lukemista vielä kertaalleen ja samalla konkreettisesti leikkasin aineistosta niitä tekstiosia, jotka liittyivät sosiaalityöntekijöiden kerronnassa onnistumisen kokemukseen tai tunteeseen sekä tekstiosia, joissa puhuttiin onnistumisiin vaikuttavista tai edistävästä tekijöistä. Tämä jälkeen tarkastelin näitä kahta isompaa teemaa ja niiden sisältöjä. Näistä löytyi pienempiä alateemoja, jotka jakaantuivat edelleen pienempiin teemoihin. Pääteemat löydettyäni tein niistä vielä ajatuskartan, jonka avulla halusin selventää itselleni teemojen suhdetta toisiinsa. Kokemukset onnistumisesta jakaantuivat neljään pääteemaan, jotka nimesin seuraavasti: onnistuminen pieninä hetkinä, onnistuminen luottamuksellisena suhteena ja toimivana yhteistyönä, onnistuminen palveluiden ja tuen järjestämisenä ja onnistuminen lastensuojelun perustehtävässä. Pääteemoiksi, jotka kuvasivat sosiaalityöntekijöiden kokemuksia onnistumisia edistävästä tekijöistä, nousi oma ammattitaito ja asiakastyöntaidot, ajan moninaiset merkitykset ja työtä tukevat rakenteet.

Eskola ja Suoranta (2008, 174-179) toteavat, että onnistunut teemoittelu vaatii teorian ja empirian yhdistelemistä, joka tutkimustekstissä näkyy niiden lomittumisena toisiinsa. Kvalitatiiviset aineistot jäävät usein tematisoinnin nimissä tapahtuneeksi sitaattikokoelmaksi. Tekstin pelkistämisen tapoja voidaan kuvata eri lähtökohdista käsin. Tekstikatkelmalla eli sitaatilla voidaan perustella tutkijan tekemää tulkintaa tai se voi toimia aineistoa kuvaavana esimerkkinä. Sitaatti voi myös elävöittää tekstiä tai sen avulla voidaan pelkistää tiivistettyjä kertomuksia. (Emt., 174-175.) Tulososioon olen kirjoittanut suoria lainauksia sosiaalityöntekijöiden sanomisista. Sitaatteihin olen merkinnyt sosiaalityöntekijän kirjaimella S ja jos katkelmassa on useita keskustelijoita, olen erottanut keskustelijat vielä numeroin S1, S2... jne. Tämä sen vuoksi, etten nähnyt tarpeelliseksi tehdä eroa eri ryhmien välille, eikä näin myöskään voi seurata yhden sosiaalityöntekijän kerrontaa ja vastauksia. Haastattelijan merkitsin H kirjaimella. Mikäli sitaatti on keskellä lausetta, olen erottanut sen kursivoidulla tekstillä. Tulososiossa käytän käsitettä ryhmäkeskustelu, kuvaamaan kaikkien neljän eri ryhmän keskusteluja.

5.5 Eettinen tarkastelu

Ihmisiin kohdistuvissa tutkimuksissa tutkijalta odotetaan arvostavaa suhtautumista tutkittavia kohtaan. Tärkeimpiä eettisiä periaatteita ovat luottamuksellisuus, tutkittavien suostumuksellisuus sekä yksityisyyteen ja seurauksiin liittyvät periaatteet. Lisäksi tutkijan tulee huomioida hyvään tieteelliseen käytäntöön liittyvät periaatteet, kuten rehellisyys, yleinen huolellisuus ja tarkkuus saadun informaation käsittelyssä ja tutkimuksen raportoinnissa sekä avoimuus ja muiden tutkijoiden työn kunnioittaminen. Tutkimus ei saa myöskään aiheuttaa kenellekään vahinkoa. Tutkittavia ei ole tarkoituksenmukaista esittää huonossa valossa tai esittää heistä yksityisiä asioita, joiden perusteella heidät voitaisiin tunnistaa. (Alasuutari 2004; Hirsijärvi & Hurme 2008.)

Arja Kuula (2006, 104, 146) toteaa, että tietoon perustuva suostumus on keskeinen ihmisiin kohdistuvissa tutkimuksissa. Tutkijan on tärkeä varmistaa, että tutkittavat ihmiset ymmärtävät, mihin he ovat suostumassa, jotta he voivat tehdä päätöksen suostua tai olla suostumatta tutkimukseen riittävän tiedon varassa. (Emt.) Onnistumisen teeman avaaminen Tampere Praksis-hankkeen aikana koettiin työntekijöiden keskuudessa tärkeänä ja yhdistävänä asiana, johon haluttiin paneutua tuoden esiin lastensuojelutyön positiivista kuvaa. Ryhmäkeskusteluihin osallistumisen vapaaehtoisuutta korostettiin kaikissa vaiheissa, mutta toisaalta tutkijana en voi olla täysin varma mielsivätkö työntekijät keskusteluihin osallistumisen organisaationsa kautta velvollisuudekseen hankkeen aikana (ks. Kuula 2006, 146). Ryhmäkeskustelujen sisällön osalta oli kuitenkin

todettavissa, että sosiaalityöntekijät kokivat aiheen tärkeäksi ja tulivat siitä mielellään keskustelemaan, koska osa työntekijöistä sen suoraan näin ilmaisi keskustelussa. Sosiaalityöntekijöillä oli myös tiedossa, että saatu aineisto tallennetaan ja arkistoidaan Yhteiskuntatieteelliseen tietoaarkistoon mahdollista myöhempää käyttöä varten.

Ennen kahden ryhmähaastattelun tekemistä lähetin informointikirjeen tutkimukseen osallistuville. Informointikirjeessä kerroin, miksi olen kiinnostunut aiheesta, tutkimukseni tavoitteen, aineistonkeruun tavan ja haastatteluun tarvittavan ajan sekä tietojen käyttötarkoituksen. Painotin myös jokaisen osallistujan anonymiteetin suojaamista sekä omaa vaitiolovelvollisuuttani. Ryhmähaastatteluihin osallistuvien anonymiteetin suojaamiseksi sovittiin, että kaupunkeja, joissa haastattelut tehtiin, ei tutkimuksessa mainita. Infokirjeessä kerroin myös Tampere Praksis-hankkeen aikana muodostuneesta aineistosta ja haastatteluaineiston käyttöä yhdessä tämän kanssa. Kyseisen informoinnin jälkeen työntekijät päättivät osallistumisestaan ja haastatteluajankohdat sovittiin heidän aikataulujensa mukaisesti. Tullessani haastattelutilanteeseen kertosin informointikirjeessä todetut asiat vielä ennen haastattelujen aloittamista, jolla halusin varmistaa, että tarvittava tieto tutkimuksen tekemisestä tulee varmasti jokaisen tutkittavan tietoon ja että informointikirjeen sisältö on ymmärretty oikein. Kerroin myös tuhoavani haastattelunauhut ja litteroidut tekstit asianmukaisesti aineiston analysoituani. Haastattelun lopuksi kerroin tutkimukseni tavoitteellisen valmistumisen aikataulun ja, että se on luettavissa Tampereen yliopiston kirjaston tutkielmatietokannasta.

Riittävän informaation antaminen on osa tutkittavien yksityisyyden suojaamista, joka liittyy kaikkiin tutkimuksen teon vaiheisiin. Tutkittavien tunnistettavuuden häivyttämisen lisäksi siihen liittyy myös tutkittavien itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja tietojen luottamuksellisuuden turvaaminen. Tutkittavien tulee saada itse päättää osallistumisestaan tutkimukseen, mutta myös tutkimuskäyttöön annettavien tietojen ehdoista ja niiden käytöstä. Tutkijan sekä tutkittavien on suhtauduttava haastattelussa esiin tulleisiin tietoihin luottamuksellisesti. (Kuula 2006, 88, 124-136.) Sopimus tietojen luottamuksellisuuteen kerrattiin ennen haastattelujen alkua, jolla pyrin vaikuttamaan siihen, että haastateltavat voisivat kertoa kokemuksistaan mahdollisimman avoimesti. Tulososiossa käsitelen sekä ryhmäkeskusteluja että ryhmähaastatteluja yhtenä aineistona, jolloin yksittäisen sosiaalityöntekijän tai ryhmän kerrontaa ja vastauksia ei ole mahdollista seurata, koska näitä ei ole mitenkään eroteltu. Ryhmäkeskusteluissa ei ollut erillistä vetäjää, jolla haluttiin vaikuttaa siihen, että työntekijät voisivat mahdollisimman vapaasti tutussa seurassa ilmaista

näkemyksiään ja myös olla eri mieltä asioista. Sosiaalityöntekijöiden tarkempia tunnistetietoja, kuten nimiä, ei kerätty missään vaiheessa.

Tutkimusraportti on aina tutkijan valintojen tulos (Alasuutari 2004). Tutkijalla on paljon vastuuta tutkimustulosten analysoinnissa ja kokemusten sekä kertomusten tulkinnassa. Tutkimustulokseni ovat yksi tulkinta sosiaalityöntekijöiden kertomuksista ja viime kädessä niiden uskottavuuden ja tulkintani onnistuneisuuden määrittelee lukija. Tutkimuksen uskottavuuteen olen pyrkinyt, hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti, kuvaamalla tarkasti ja huolellisesti tutkimuksen aineiston hankintaa, aineistoa ja sen analyysiä. Samoin olen kuvannut haastattelutilanteet ja niiden ilmapiiriä. Haastatteluaineistoa olen lähtenyt analysoimaan aineistolähtöisesti, vaikka tukenani siinä oli aiheeseen liittynyt tutkimuskirjallisuus ja sen käsitteet sekä aikaisempi työkokemukseni lastensuojelusta, joka vaikuttaa asemaani suhteessa tutkimuskohteeseen. Tulkintaani on mahdollisesti vaikuttanut Tampere Praksis- hankkeessa mukana olo. Näen sen positiivisena asiana, koska katson sen mahdollistaneen laajemman näkemyksen tutkimusaiheeseen ja erityisesti antaneen mahdollisuuden jakaa omia ajatuksia, mutta myös kuulla erilaisia näkökulmia ryhmässä. Tämä on vaikuttanut mielestäni siihen, etten tutkimuksessani ole lähtenyt vahvistamaan omia ennakkoletuksia, joka tutkimuksen teossa on ajoittain vaarana. Tulosteni uskottavuuden ja analyysini tuloksia arvioi ja kommentoi myös tutkimukseen Tampere Praksis-hankkeen kautta osallistuneet sosiaalityöntekijät, joille tutkimustulokseni tulen myöhemmässä vaiheessa esittelemään. Tutkimustuloksia tulkitessa ja yleistettäessä on syytä muistaa, että haastatteluaineisto on aina tilanne- ja kontekstisidonnaista ja sosiaalityöntekijöiden kerronta on tässä ajassa tapahtuvaa. Se, mitä sosiaalityöntekijät kokemustietoonsa pohjaten kertovat onnistumista, on aina kulttuuri- ja yhteiskuntasidonnaista. (Hirsijärvi ym. 2009, 194.)

Fokusryhmien etuna on pidetty niiden mahdollisuutta voimaannuttaa ja lisätä tutkimukseen osallistuvien tietoutta käsiteltävästä aiheesta (Laulainen 2005, 31). Ryhmähaastattelut ja ryhmäkeskustelut olivat minulle tutkijana tiedonkeruun paikkoja, mutta työntekijöille mahdollisuus reflektoida ja jakaa ajatuksia heille tärkeästä aiheesta, johon ei tavallisen arkityön lomassa näytä olevan mahdollisuutta. Laulainen toteaa, että lastensuojelussa pohditaan asiakastilanteita ja puretaan kokemuksia, mutta usein lähinnä työn lomassa (Emt., 2005, 121). Ryhmähaastattelut- ja keskustelut antoivat siis työntekijöille selkeän tilan ja ajan purkaa arkityötä. Pääsääntöisesti ryhmät totesivat keskustelujen olleen hedelmällisiä, antaneen uusia näkökulmia lähestyä haasteellisia asiakastilanteita ja keskustelun onnistumisista olleen uudenlainen näkökulma lähestyä usein niin ongelmakeskeistä työtä. Kahdessa ryhmässä pohdittiin, miten jatkossa hyviä kokemuksia ja

onnistumisia työssä voisi esimerkiksi oman tiimin yhteydessä nostaa vahvemmin esiin ja sitä kautta vaikuttaa oman työyhteisön asenteeseen ja henkeen lähestyä omaa työtä positiivisesta näkökulmasta. Varsinaisesti keskustelu- ja haastattelutilanteiden vaikutuksia voimaantumisen näkökulmasta on kuitenkin vaikea arvioida.

Tässä tutkimuksessa on kuunneltu sosiaalityöntekijöiden kokemustietoa ja ääntä, joka valitettavan usein jää kuulematta kunnan ja valtakunnan tason päätöksenteossa. Työntekijät kokivat tärkeänä kokemustensa ja mielipiteidensä esille nostamisen tutkimuksen keinoin. Yksittäisen pro gradu – tutkielman merkitys valtakunnallisessa mittakaavassa ei ole suuri. Tutkijana koen kuitenkin merkittävämmäksi sen, että tutkimukseen osallistuneet sosiaalityöntekijät ovat voineet kokea itsensä kuulluiksi ja tutkijana olen voinut välittää onnistumisten kautta kuvaa niistä arjen käytännöistä ja todellisuudesta, jossa sosiaalityöntekijät lastensuojelussa tällä hetkellä toimivat ja onnistumisia työssään tavoittelevat. Tutkimuksen teko onnistumisen käsitteen näkökulmasta näyttäisi tuottavan arjen työhön onnistumisen välineitä ja ylipäättään ajatuksen uudesta tavasta keskustella, kuten Anssi-Pekka Udd totesi tutkimuksellisessa työpajassa 22.11.2012.

6. TUTKIMUSTULOKSET

6.1 Sosiaalityöntekijät onnistumista määrittelemässä

Ryhmäkeskusteluissa sosiaalityöntekijät saivat kuvata ja kertoa kokemuksistaan lastensuojelun sosiaalityössä onnistumisista. Sosiaalityöntekijöiden kokemukset olen jakanut neljään pääteemaan. Sosiaalityöntekijät kuvaavat työssään onnistumista pieninä onnistumisen hetkinä, toimivana yhteistyönä ja luottamuksellisena suhteena, palveluiden ja tuen järjestymisenä sekä onnistumisena lastensuojelun perustehtävässä. Nämä neljä teemaa jakaantuvat vielä pienempiin alateemoihin

6.1.1 Onnistuminen pieninä hetkinä

Ryhmäkeskusteluissa sosiaalityöntekijät hyvin yksimielisesti kuvasivat lastensuojelussa onnistumista *pieninä hetkinä, pieninä asioina, pieninä onnistumisen siivuina lapsen kokonaistilanteessa tai käännekohtina* asiakasprosessin eri vaiheissa. ”*Näkymättömät onnistumisen tarinat*” eivät aina sillä hetkellä paljastu onnistumiseksi tai tule näkyväksi, mutta voivat myöhemmin paljastua sellaiseksi. Jonkin pienen asian merkityksellisyys asiakastilanteessa on usein tullut sosiaalityöntekijälle yllätyksenä, jonka hän on huomannut vasta asiakasprosessin myöhemmissä vaiheissa tai vasta nyt ryhmäkeskustelussa kuunnellessaan toisten kokemuksia. Tähän syynä sosiaalityöntekijät näkevät sen, että lastensuojelussa vaikeat ja ongelmalliset tilanteet vievät suurimman osan heidän työajasta, jolloin pienet onnistumisen hetket jäävät usein ongelmien taakse, vaikka niitä sosiaalityöntekijöiden mukaan varmaan jokaisesta asiakastapauksesta löytyy.

S: ”Ja jotenkin jännä, että näissä tarinoissa niinkään, ei oo niinkun keskitytty mihinkään positiiviseen lopputulokseen sinänsä niitten lasten tilanteessa vaan niinku ne on semmosia hetkiä ehkä enemmän aika paljon tai sellasia niinku jotain pieniä siivuja siitä kokonaistilanteesta.”

Näiden pienten onnistumisen hetkien arvioinnin vaikeus tuli ryhmähaastatteluihin ja -keskusteluihin selkeästi esille heti keskustelun alkaessa. Lastensuojeluasiakkuudet ovat usein hyvin pitkiä, jolloin onnistumisen arviointia on vaikea tehdä. Samoin sosiaalityöntekijät korostivat onnistumisen olevan hyvin monentasoista. Lastensuojelussa onnistumiset sosiaalityöntekijöiden kertomuksissa saattoivat tulla näkyviin asiakastapaamisen aikana tai heti tapaamisen jälkeen. Tapaamisen onnistumisesta sosiaalityöntekijälle kertoo hyvä tunnelma tapaamisen aikana tai huomio oman motivointityön

onnistumisesta, kun asiakas lähtee mukaan työskentelyyn ja asiassa päästään hieman eteenpäin. Joskus onnistumiset tulevat näkyviin vasta pitemmän asiakkuuden jälkeen tai sen loppuvaiheessa.

S: ”Vaikka jokin kotikäynti vaikka se on ollut ihan kaaottinen, mutta sä oot saanut siellä käytyä ja asiakas on tullut tietoiseksi jostakin, mitä on suunniteltu tai on saanut sanottua jotakin, mikä on painanut mieltä niin siinä se onnistuminen on heti, vaikka se itse tilanne on saattanut olla ahdistava.”

S: ”Se onnistumisen kokemus voi jotenki niinku tulla ilmi semmosena hyvänä fiiliksenä esimerkiksi tai tunnelmana siinä tapaamisessa...”

S: ”Joskus joku tapaaminen on voinut mennä hyvin ja se asiakas on siinä hoksannut sen asian ja päässyt itse siinä asiassa eteenpäin ja on huomannut sen oman motivoinnin tuloksen ja heti hoksaa, että tämä tapaaminen on mennyt hyvin.”

Toisaalta sosiaalityöntekijät tiedostivat sen, että hyvä ”lopputulos” ei välttämättä ole pysyvä ja että jokin toimenpide olisi juuri oikea ja asiakas tulisi sen avulla ”lopullisesti autetuksi”. Lastensuojelussa asiakastilanteet ovat erilaisia ja prosessit muotoutuvat yksilöllisesti, jolloin myös keinot auttaa ja tukea ovat erilaisia. Lastensuojelulaki (417/2007) kuvaa selkeästi lastensuojeluprosessin eri vaiheet ja työskentelyn, mutta arkityössä asiakasprosessit eivät aina etene prosessikuvauksen mukaisesti tai ennakkoon suunnitellulla tavalla, kuten sosiaalityöntekijät keskusteluissa totesivat. Sosiaalityöntekijät tiedostavat sen, että ihmiselämään liittyvä ennakoimattomuus ja epävarmuus ovat aina osa prosessia, eikä täysin varmoja suunnitelmia ole olemassa.

S: ”Mut kyllä näistä kaikista nousee esille se, että eihän yksikään näistä tilanteista oo mennyt sillä tavalla, että sosiaalityöntekijä olisi suunnitellut, että ”Tavoite on tämä ja siihen tavoitteeseen päästään tällä tavalla ja se on se onnistumisen kokemus”. Että ne tilanteethan vaihtuu ja elää ja semmosta tosi isoa prosessia on hirveen vaikea niinku yksistään, että kaikki asiat ois mennyt jotenkin tosi hyvin ja se onnistumisen kokemus tulee siitä, että joku iso asia on hoidettu hyvin. Et on vaikka tullut lastensuojelun asiakkaaksi, on aloitettu avotyö ja sen jälkeen sosiaalityöntekijä asettanut tavoitteet, niiden tiimoilta on työskennelty ja päästy siihen tavoitteeseen. Niin eihän tämmösiä, eihän kenenkään ihmisen elämä mee sillä tavalla, että niinku se paperilla lukee. Kaikissa näissä on tosi pieniä asioita. Että se onnistuminen pitää löytää sieltä palasista.”

Pienet onnistumisen askeleet asiakasprosessin tietyssä vaiheessa tuovat työntekijälle onnistumisen tunteen, kuten Jokinen, Juhila ja Raitakari (2003) artikkelissaan toteavat. Sosiaalityöntekijä iloitsee jo siitä, että suunta on oikea ja asiakas on päässyt hieman eteenpäin. Forsmannin tutkimuksessa (2010) sosiaalityöntekijät toteavat, että työn merkityksellisyys ja onnistumiset eivät nouse

dramaattisista kokemuksista asiakkaan ”pelastamisesta” vaan siitä, että työntekijä saa jonkin pienenkin asian toimimaan.

S: ”Sekin, mikä näistä tuli esiin, että kun ne on hankalia ne tilanteet, et se voi olla se työskentely kestää vuosia ja sitten siinä voi olla pieniä onnistumisia ehkä matkan varrella, mutta se voi kestää tosi pitkään, että tilanne muuttuu sillä tavalla paremmaksi, että kokee, että on oikeesti saavutettu jotain. Että se on niin pitkä prosessi monesti niinku se ihmisten kanssa työskentely, että siinä voi olla niinku vuosia hankalaa kunnes se sitten niinku näissäki on tuotu esiin, et sitten lopulta se muuttuu. Ja site se muutos voi ollakin aika merkittävä. Mut että silti siinä matkan varrella luultavasti on ollu paljon ikään kuin onnistumisia, mitkä on siihen johtanut. Ne voi mennä iteltä osittain ohi tai sitten ne ei sillä hetkellä näytä siltä, että tää onnistuu, mut et pitkällä tähtäimellä se voikin johtaa tavallaan niinkun oikeeseen suuntaan. Tai siihen, että jokin muuttuu.”

Lasten kanssa työskentelyssä tavoitteena ja työn onnistumisena voidaan kuvata yleensä edistystä ja positiivista muutosta, progressiivista kertomusta lapsen elämästä. Forsbergin (2002) tutkimuksessa työntekijät korostavat ihmisen muutokselle ominaista hitautta, joka tulee huomioida onnistumisia arvioitaessa. ”Mahdottomatkin” ja paikallaan junnaavat, regressiiviset ja staattiset, asiakkuudet saattavat sisältää toivon elementtejä ja pieniä onnistumisia, jonka vuoksi asiakkuuksia tulee tarkastella pitkällä aikavälillä. Työntekijät toteavat asiakasprosesseissa edettävän pienin askelin ja niihin liittyvän aina yllätyksellisyyden ja ennakoimattomuuden elementtejä, joita ei työskentelyn suunnitteluvaiheessa voida ennakoida. Lisäksi työskentelyn aikana sekä asiakas että työntekijät ovat saattaneet kasvaa tietämättään ja nämä vaikutukset tulevat näkyviin onnistumisena vasta myöhemmin. (Emt., 56-57.)

Pieniä, mutta tunnetasolla sosiaalityöntekijöille suuria, onnistumisen kokemuksia on asiakkaalta saatu suora kiitos tehdystä työstä. Haastatteluissa osa sosiaalityöntekijöistä koki saavansa suoraa kiitosta ja hyvää palautetta viikoittain, kun taas toiset kokivat sen olevan harvemmin tapahtuvaa. Palaute voi tulla suorana kiitoksena, postikorttina lapselta tai vanhemmalta asiakkuuden jo päättyessä, joulumuistamisena, kutsuna konfirmaatiotilaisuuteen tai tervehtimisellä kaupungilla. Myönteinen palaute voi olla entisen asiakkaan soitto ja neuvon kysyminen tai se, ettei asiakas halua lastensuojeluasiakkuutta suljettavan. Joskus kiitosta sosiaalityöntekijä saa siitä, että hän jaksaa vain kuunnella asiakkaan tyytymättömyyttä, ottamatta sen enempää kantaa tilanteeseen.

S: ”Ja sitte on niitä tilanteita, joissa saa suoran palautteen lapselta tai aikuiselta, että tämä on lähtenyt hyvin tai tästä on ollut hyötyä. Voi olla jo alkumetreillä tai ensimmäisessä

palaverissa voi tulla, että tämä tuntuu hyvältä. Se on mun mielestä yks niitä onnistumisen kriteereitä tavallaan niinku siinä tilanteessa. ”

S: ” Siis mulla oli ihan samanlainen, semmonen päihdeisä, joka soitti. Sit se niinku haukku, kuinka huonoo on, kun ei saa pakkohoitoon tai mihinkään ja että te ootte ihan hampaattomia. Sit mä olin vaan, että Niin, niin... ei halunnut, että mä mitenkään neuvon tai osallistun. Sit lopussa se sano, että, Kiitos tosi paljon, tää autto ihan hirveesti.”

S: ”Ja tuli tuossa sitte mieleen noita onnistumisia tuo juttu, että kun menee tuonne kauppaan tai jonnekin siellä asiakasperheen vanhemmat ja lapsekin moikkaavat ja se on sillai iso merkki...eli ei ne niin pahalla sitten muista niitä asioita, joita on käyty.”

Erityisen hyvältä positiivinen suora palaute tuntuu silloin, kun työntekijän ja asiakkaan välillä on ollut prosessin aikana takkuja ja yhteistyön tekeminen on ollut haastavaa. Nämä onnistumisen hetket ovat niitä voimauttavia ja eteenpäin kantavia kokemuksia, jotka auttavat sosiaalityöntekijää jaksamaan muutoin raskaassa ja kuormittavassa työssä, kuten Forsman (2010) tutkimuksessaan toteaa.

”Meillä kerran oli tällainen perhe, jossa lapset olivat sijoitettuna sijaisperheeseen ja sitte sen isän kanssa on aina takkua. Niin sieltä tuli yks päivä kännykkään, että kiitos, että oli ainakin yks asia hoidettu hyvin ja palautteen sain, oikein kiitos isältä, niin se oli semmonen iso saavutus.”

6.1.2 Onnistuminen luottamuksellisena suhteena ja toimivana yhteistyönä

Lastensuojelun ydintä ovat työntekijöiden kontaktit ja kohtaamiset asiakkaan kanssa, joita tapahtuu tapaamisissa toimistolla tai kotikäynnillä, erilaisissa neuvotteluissa ja puhelinkeskusteluissa. Lisäksi asiakas kohdataan aina myös asiakirjojen; päätösten ja asiakaskertomusten kautta. (Forsman 2010, 132.) Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteistyösuhde ja sitä toteuttava vuorovaikutussuhde onkin keskeinen muutostyöväline sosiaalityössä ja edellyttää luottamuksellisen suhteen syntymistä. Luottamuksen rakentaminen ei ole helppoa ja itsestään selvä asia etenkin lastensuojelun sosiaalityössä. Asiakkaiden elämässä on saattanut olla runsaasti pettymyksiä toisiin ihmisiin, jonka vuoksi heidän on vaikea luottaa uusiin ihmisiin ja vielä vähemmän viranomaisiin. (Emt.) Lastensuojelutyössä tuen ja kontrollin elementit ovat lisäksi selkeästi osa työskentelyä, jotka voivat tehdä siitä asiakkaan mielessä pelottavan (Toimiva lastensuojelu 2013, 7). Sosiaalityöntekijät joutuvat tekemään asiakkaalle myös kielteisiä ja vastentahtoisia päätöksiä, jonka vuoksi hyvän yhteistyösuhteen rakentaminen tai ylläpitäminen on joskus vaikeaa. Tuen ja kontrollin yhteensovittaminen vaatii sosiaalityöntekijältä erityistä ammattitaitoa. Kun asiakkaalle syntyy

perusluottamus yhteisen työskentelyn hyödyllisyydestä, on muutoksia helpompi saada aikaan. (Kananaja ym. 2007, 109-110).

Sosiaalityöntekijöiden ryhmäkeskusteluissa nousi selkeästi esiin, että luottamuksellisen suhteen muodostuminen ja hyvä yhteistyö vanhempien, nuorten ja lasten kanssa ovat isoimpia ja tärkeimpiä onnistumisen kokemuksia lastensuojelun sosiaalityötä tehdessä. Toimiva yhteistyö ja luottamuksellinen suhde asiakkaan kanssa olivat teemoja, jotka esiintyivät kaikissa ryhmissä ja lisäksi teemoja, joihin keskustelu palautui useissa kohdin *”ja taas tullaan tähän, että se yhteistyö toimii.”*

Luottamuksellisen suhteen rakentaminen vaatii sosiaalityöntekijältä yrittämistä ja vielä kertaalleen yrittämistä eli usein lukuisiakin tapaamisia ja kohtaamisia. Yhteistyön ja luottamuksellisen suhteen rakentamisessa sosiaalityöntekijät näkevät tärkeänä, että työntekijä puhuu hyvistä, mutta myös huolta aiheuttavista asioista alusta alkaen avoimesti ja rehellisesti.

S: ”Avoimuus on ainakin sellanen, että puhuu rehellisesti niistä asioista myös niistä omista huolista, mitä itse näkee, heti alusta alkaen kertoo, mitä näkee ja mitä siinä tilanteessa pitäisi tehdä.”

Yhteistyö saattaa pitkäänkin olla vaikeaa ja takkuista, mutta kun asiakkaan kanssa onnistuu pääsemään hyvään keskusteluun, saa kontaktin ja vuorovaikutuksen toimimaan, on yhteistyö sosiaalityöntekijöiden mukaan hedelmällistä. Sosiaalityöntekijät liittivät yhteistyöstä puhuessaan siihen asiakkaan ja työntekijän yhteisen ymmärryksen asioista ja työskentelyn perusteista, yhteisen ja samansisältöisen halun muutokseen, yhteisen linjan ja ymmärryksen tavoitteista ja niihin vaadittavista keinoista, asiakkaan sitoutumisen työskentelyyn sekä luottamuksen saavuttamisen.

S: ”Tulee vaan mieleen tää yks, jonka kanssa yhteistyö oli niinku aluks ihan huitsin hankalaa ja sit, kun mä vaan olin yrittänyt ja yrittänyt, niin sit vihdoinkin, kun on saanut sen luottamuksen siltä asiakkaalta, niin nyt se sujuu. Ja sitten hän pahoittelee näitä valituksia, joihin olen joutunut vastaamaan ja muuta. Että hän niinku pyytelee anteeks sitä ja kaikkee, niin...Mut mä oon tehny sen työn niinku siinä.”

S: ”Mulla tuli se, että saa sen vanhemman, nuoren ja lapset yhteistyöhön on onnistuminen siinä kohtaa, että on kaikilla se halu muutokseen.”

S: ” Musta tietysti se isoin onnistuminen on, kun on saavuttanut sellasen yhteistyön ja luottamuksen niiden asiakkaiden kanssa ja ne ymmärtää, minkä takia tässä työtä tehdään ja he sitoutuu siihen, niin se on onnistumista.”

Yhteistyön ja luottamuksellisen suhteen rakentaminen ei ole helppoa, minkä myös sosiaalityöntekijät keskusteluissa vahvistivat. Useimmat asiakkuudet alkavat vastustuksesta ja siitä, että asiakkaat eivät halua sosiaalityöntekijää mukaan heidän asioihin. Lastensuojelun sosiaalityössä suhteen rakentaminen on prosessi, jota myös vie eteenpäin pienet onnistumisen askeleet. Joskus onnistumista on jo se, että saa asiakkaaseen konkreettisesti keskusteluyhteyden, tavoittaa hänet, saa tulemaan toimistolle tai pysymään neuvottelun loppuun saakka paikalla. Tärkeänä asiana yhteistyön rakentumisessa sosiaalityöntekijät näkevät sen, että vanhemmat hyväksyvät lastensuojelun mukaan tulon. Tämä on tärkeää lapsen näkökulmasta ja lapsen auttamiseksi.

S: ”Lähtötilanne on varmaan 90%:sesti, alkaa niinku siitä vastustuksesta ja niinku siitä, että asiakkaat eivät halua minua mukaan heidän asioihinsa ja toivottavat hornan tuttiin. ”

S”Joskus onnistumista on jo se, että saa asiakkaaseen keskusteluyhteyden ja tavoittaa hänet ylipäättään. Tai saa asiakkaan toimistolle. Onnistuu siinä.”

S: ”Se on varmaan ensimmäisiä perusasioita, että vanhemmat hyväksyy meidät ja se on jo aika iso onnistumisen edellytys ja päästään tekemään sitä yhteistyötä.”

Luottamuksellisen suhteen syntymisestä ja yhteistyön sujuvuudesta sosiaalityöntekijöille kertoo asiakkaan omaehtoinen yhteydenotto ja avun pyytäminen, suora palaute hyvin tehdystä työstä tai entisen asiakkaan yhteydenotto. Tärkeänä luottamuksen rakentamisen kannalta sosiaalityöntekijät yhdessä ryhmässä kokivat sen, että työntekijä on tavoitettavissa asiakkaan ottaessa itse yhteyttä. ”Ettei tule sitä tunnetta, että mä (asiakas) en ole millään lailla tärkeä, kun sossu ei ikinä vastaa puhelimeen.” Luottamuksellisesta suhteesta kertoo myös se, että asiakas uskaltaa sanoa sosiaalityöntekijälle jos hän ei ole tyytyväinen yhteiseen työskentelyyn. Tällöin sosiaalityöntekijä voi tehdä korjausliikkeitä työskentelyssä jos siihen on mahdollisuus. Luottamuksellinen suhde johtaa hyviin keskusteluihin ja avoimeen vuorovaikutukseen, johon sopivassa määrin liittyy myös huumori.

S: ”Ja sitten, kun tulee niinku se hetki, että he soittaakin mulle ja pyytää apua ja niinku ovat sitä mieltä, että... Tai niinkun tajuavat, että ei tässä olla heitä vastaan.”

”...mikä on mun mielest niinku älyttömän hyvä asia et jos asiakas pystyy sen asian sanoon et ”nyt mä en ollu tyytyväinen” niin sitte voi tehdä jotain korjausliikkeitä jos on tehtävissä tai miettii et, mistä sitte, että mikä tökkii.”

S: ”Ja se luottamus johtaa hyviin keskusteluihin ja semmoseen avoimeen vuorovaikutukseen puolin ja toisin, asiakkaan ja työntekijän välillä. Ja site siihen suhteeseen liittyy myös, hyvällä maulla tietysti, huumorinkin viljely.”

Tunne yhteistyön sujumisesta ja onnistumisesta voi vaihdella asiakasprosessin aikana. Välillä yhteistyö voi sujua hyvin, kun taas toisena hetkenä se voi ollakin vaikeaa ja asiakas ei ole tyytyväinen mihinkään. Yhteistyössä on ”aaltoilevia kohtia”, kuten eräs sosiaalityöntekijä kuvasi. Tämä kertoo sosiaalityöntekijöiden mukaan osaksi ihmisten tunteista ja niiden vaihtelusta, joka kuuluu tavalliseen elämään ja sitä kautta sosiaalityöhön. Erityisesti luottamuksellisen suhteen ja yhteistyön haastaa lapsen huostaanotto, mikäli se joudutaan tekemään vastoin lapsen ja vanhempien suostumusta. Tällöin ratkaisun asiassa tekee hallinto-oikeus (LsL 43§). Yhteistyön jatkuminen vaikean toimenpiteen jälkeen on työntekijälle iso onnistuminen ja ”arvostettu palkinto”, kuten myös sosiaalityöntekijä Jokisen, Juhilan & Raitakarin (2003, 157) artikkelissa toteaa.

S: ”Ja se on jo toinen onnistuminen jos tällaisen tilanteen (huostaanotto) jälkeen vanhempi suostuu sun kanssa keskustelemaan ja yhteistyötä jatkamaan.”

Joskus sosiaalityöntekijä kohtaa tilanteita, jossa yhteistyö vanhemman kanssa ei toimi, mutta lapsi ottaa vastaan apua ja tukea luottaen hänen ympärillä oleviin ihmisiin. Onnistumisen näkökulmasta sosiaalityöntekijä voi kokea epäonnistuneensa, kun hän ei saa vanhempaa mukaan työskentelyyn ja yhteistyöhön, mutta lapsen eli varsinaisen asiakkaan näkökulmasta tilannetta tarkastellessaan työskentely on onnistunutta. Vanhempi kuitenkin antaa lapselle luvan työskentelyyn, joten voi pohtia, luottaako hän kaikesta huolimatta lastensuojelun järjestämään tukeen, mutta ei itse ole vielä valmis työskentelyyn?

S: ”Tässä siis onnistumisen näkökulmasta musta voi näyttää siltä, että olen epäonnistunut, kun en saa sitä vanhempaa mukaan, mutta siitä lapsen näkökulmasta hän oikeesti ottaa ja luottaa siinä muiden ympärillä olevien ihmisten tukeen.”

Joskus yhteistyö perheen kanssa voi lähteä liikkeelle rajallisten mahdollisuuksien näkyväksi tekemisestä (Ritala-Koskinen 2003, 115). Sosiaalityöntekijät pohtivatkin keskusteluissa huostaanoton merkitystä työssään ja jakavat kokemuksia, joissa vanhempien tai nuoren asenne ja ymmärrys tilannetta ja lastensuojelun työskentelyä kohtaan on muuttunut, kun sosiaalityöntekijät ovat arvioineet huostaanoton ainoaksi jäljellä olevaksi vaihtoehdoksi. Huostaanotosta keskustelu on ollut käännekohta, joka on havahduttanut vanhemmat tai nuoren ja laittanut ikään kuin ”selkää seinää vasten” asioiden suhteen, kuten eräs sosiaalityöntekijä kuvasi. Toisaalta sosiaalityöntekijät

kokevat ristiriitaisena ja sosiaalityön eettisten periaatteiden vastaisena sen, että joutumalla ikään kuin uhkailemaan perheen itsemääräämisoikeutta asiat lähtevät muuttumaan parempaan suuntaan.

S1: "... kyllähän näitä varmaan jokaisella näitä kokemuksia on, että siinä, kun on ihan huostaanotto niinku veitsenterällä, että se tilanne jotenkin siinä sitten lähtee..."

S2: "Niin, et se on se käännekohta."

S1: "...niinku viimesen uhan alla, josta niinku tuntuu ettei voi olla, et voiks siitä olla ylpee tai kokea onnistuneeks, että sää niinku uhkaillet sillä perheen itsemääräämisoikeutta jotenkin pahiten uhkaavalla tekijällä ja sitte sitä kautta se tilanne lähtee muuttuun."

6.1.3 Onnistuminen palveluiden ja tuen järjestämisenä

Lastensuojelun toimista suurin osa eli 80 prosenttia keskittyy lapsen ja perheen auttamiseen kotona avohuollon tukitoimenpiteiden (LsL 34-37§) avulla. Jos kotiin annettava tuki ei ole riittävää, voidaan lapsi yksin tai yhdessä vanhemman tai vanhempien kanssa sijoittaa avohuollon tukitoimenpiteenä kodin ulkopuolelle. Päätökset avohuollon tukitoimenpiteistä tekee aina lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ja ne kirjataan yhdessä perheen kanssa tehtyyn asiakassuunnitelmaan. Mikäli avohuollon tukitoimenpiteet osoittautuvat riittämättömiksi voidaan lapsi sijoittaa kodin ulkopuolelle yksinään kiireellisenä sijoituksena tai huostaanotto päätöksellä. (Heinonen, Väisänen & Hipp 2012, 6.) Sosiaalityöntekijän roolina prosessin johtajana on palveluiden koordinointi ja järjestäminen sekä asioiden kokoaminen päätöksentekoa ja arviointia varten (Heinonen & Sinko 2009). Lastensuojelun auttamisen tärkein muoto on sosiaalityöntekijän tekemä työ lapsen, nuoren ja perheen kanssa prosessin eri vaiheissa (Heinonen ym. 2012, 6). Sosiaalityön vaikutus voi merkitä pienten asioiden järjestymistä tai perheen elämäntilannetta tukevan kokonaistuen rakentumista (Kulmala, Valokivi & Vanhala 2003, 125).

Sosiaalityöntekijöiden keskusteluissa onnistumisen kokemukset palveluiden ja tuen järjestämiseen liittyivät mahdollisuuteen työskennellä perheen kanssa riittävästi ja tarjota sopivia palveluja oikea-aikaisesti. Sosiaalityöntekijät korostivat keskusteluissa, että tuen ja palveluiden onnistunut järjestäminen on monen tekijän summa. Onnistumisen kokemukset ja miten työskentelee perheen kanssa, ei ole pelkästään sosiaalityöntekijän omissa käsissä. Onnistumisen kokemuksia syntyy, kun sosiaalityöntekijällä on mahdollista antaa aikaa perheelle silloin, kun he apua itse pyytävät ja tarjoamaan perheelle yhdessä sovittuja ja tarpeelliseksi katsottuja palveluja. Eräs sosiaalityöntekijä kuvasi ”herkkyysajalla” vaihetta, jolloin perhe huomaa itse tarvitsevänsä apua ja, jolloin heidän

olisi tärkeä päästä siitä puhumaan. Tuolloin sosiaalityöntekijällä pitäisi olla mahdollisuus tarjota palveluja eli ”pakki kunnossa”, ettei asiakkaan motivaatio ottaa palveluja vastaan sammu tai tilanne mene pahemmaksi.

S: ”Mulla on yks sellanen tapaus, että siinä ei ollu ihan mikään kauhee kriitilanne päällä. Pojan käytös kotona oli tosi kauheaa ja vahemmilla oli tosi kova huoli, että mitä siinä niinku tehdä. Ja sitte siinä tehtiin ihan lastensuojelutarpeen selvitys ja ohjattiin heidät eteenpäin saamaan apua ja saatiin se sitten niinku valmiiksi. Ja vanhemmat oli hirmu tyytyväisiä, siitä mitä tehtiin, vaikka me tehtiin ihan niinku perustyötä ihan pienellä panoksella, mutta kerrankin saatiin tehtyä jokin hyvin ja määrärajoissa ja tarjoamaan palveluja oikea-aikaisesti, niin se tuntu hyvältä”.

Sosiaalityöntekijän rooli prosessinjohtajana ja palveluja välittävänä tahona herätti myös keskustelua. Sosiaalityöntekijällä ei ole mahdollisuutta itse lähteä työstämään asiakkaan kanssa ongelmia vaan sen tekee yleensä joku muu taho esimerkiksi perhetyöntekijä tai perheneuvola. Tällöin onnistumista pitää löytää siitä, että onnistuu saamaan esimerkiksi nuorelle tahon, joka pystyy antamaan hänelle enemmän aikaa. Toisaalta keskustelussa sosiaalityöntekijät muistuttavat, että omaa sosiaalityöntekijän roolia ja sen merkitystä palveluihin ohjatessa ei tule vähätellä. Muukkonen (2008) jakaa lastensuojelunasiakastyön prosessinohjaustyöhön ja kohtaamistyöhön. Sosiaalityöntekijöiden keskusteluissa nämä korostuivat kumpikin tärkeinä osa-alueina, joissa molemmissa voi kokea onnistumista. (Emt., 59-62.)

S: ”Jes mä sai sain tälle nyt tämmösen palvelun, mikä toimii.”

S: ”Mut voiks se sosiaalityöntekijän roolista käsin se onnistuminen olla se, että onnistuu järjestämään sille nuorelle tai ihmisille jonkun tahon, joka voi sen kontaktin paremmin luoda jossei siihen niinkun itse pysty.”

Huostaanotto tuen muotona herätti kaikissa ryhmissä keskustelua. Onko huostaanottoon päätyminen onnistumista vai epäonnistumista? Työn keskiössä nähtiin avohuollon tukitoimenpiteet ja se, että lapsella tai nuorella oli mahdollisuus jatkaa kotona asumista. Ihmiselämään liittyvä epävarmuus teki tilanteista kuitenkin usein ennakoimattomia. Vanhempien voimavaroja ja nuoren käytöstä, joka voi olla hyvin rankaa, ei työskentelyn suunnitteluvaiheessa ole mahdollista tietää. Huostaanotto koettiin mahdollisuutena, jollaisena sitä myös perheelle pyrittiin kuvaamaan. ”Mä autan tätä perhettä tässä kohdin.” Huostaanotto nähtiin myös kokonaisuutena, joka oli mahdollista jakaa pienempiin onnistumisen kokemuksiin esimerkiksi lapselle hyvän sijoituspaikan löytymisenä.

Lastensuojelun sosiaalityössä sosiaalityöntekijä kohtaa tilanteita, joissa hänellä itsellään ei ole hallussaan asiakkaan ongelman ratkaisevia palveluita tai asiakas itse ei odotakaan sosiaalityöntekijältä konkreettisia tekoja. Tällöin onnistumista tulee löytää siitä, että pystyy sietämään hankalaa tilannetta ja vain olemaan siinä mukana, asiakkaan rinnalla. Tällöin tuen antaminen on kuuntelua ja läsnäoloa ratkaisuvaihtoehtojen esittämisen sijaan. Kuuntelu on empatian antamista ja asiakkaan asemaan asettautumista, joka osaltaan auttaa asiakasta jaksamaan elämäntilanteessaan. Pekkarisen (2011, 51) tutkimuksessa sosiaalityöntekijöitä haastettiin kuuntelemaan asiakkaita sen sijaan, että nopeasti arvioitaisiin tilanne ja tarpeet laittaen ”palvelupyörä” pyörimään. Tämä ei kuitenkaan aina ole helppoa, kun käytännön lastensuojelutyössä kiire, yhteistyötahoilta tuleva paine toimia ja henkilöstöresursseihin liittyvät puutteet ovat arkipäivää. Lastensuojelutyöhön liittyvä inhimilliseen päätöksentekoon liittyvä epävarmuus ja eettiset sekä moraaliset ristiriidat tekevät päätöksenteosta haastavaa. (Pekkarinen 2011, 30-31; Forsman 2010.) Työntekijä miettii, milloin pelkkä kuuntelu ja rinnalla olo on riittävää. Olisiko joku toiminut jo toisin, nopeammin tai tulkinnut asian eri tavoin. Sosiaalityöntekijä kantaa kuitenkin aina vastuun päätöksistään toimia tai olla toimimatta. (Jokinen ym. 2003,153.)

S: ”...tässä pitää saada just semmosta ja löytää sitä onnistumista siitä, että vaan sietää sitä hankalaa tilannetta. Tai, että pystyy olemaan, vaikkei mitään pystyis tekemään. Että ehkä se sitten osan (sosiaalityöntekijöiden) mielestä tuntuu liian rankalta ja kun ne aattelee ettei ne halua jatkaa, jos jotenkin kokee, että ne tilanteet on niin hankalia ja liikaa ehkä aattelee, että niiden pitäis tehdä jotain. Ja siihenhän iteki sortuu, että liian paljon miettii, että mun pitäis tää jotenkin ratkasta- eikä pysty.”

S: ”Jotenkin mä aattelen, että aika paljon meidän työssä on kyse siitä, että perheellä on hankala tilanne ja me ei voida ehkä ees auttaa, mut että me ollaan sitten kuitenkin se taho, joka sen perheen kanssa ikään kuin jakaa sitä hankalaa tilannetta. Ja just se, että me otetaan se, että jos tulee esimerkiksi toimeentulotukeen liittyviä puheluita, niin se ei kohdistu meihin, että heille on tehty semmonen tai tämmönen päätös. Mutta se, että ne saa sen nimenomaan purkaa jollekin ja joku sanoo, että ”niin toi on tosi kurja tilanne”. Niin se tavallaan riittää. Se asiakas ei tavallaan tarvikkaan aina, että me ratkastaan se asia. Vaan ehkä vaan se, että he saa sen kertoo ja että joku sen kuulee... Ja niitä tahoja on ehkä aika vähän, mistä se sit niinku mahdollistuu.”

6.1.4 Onnistuminen lastensuojelun perustehtävässä

Lastensuojelussa onnistuminen koostuu hyvin yksinkertaisista, tavalliseen ja arkiseen elämään ja elämänhallintaan liittyvistä asioista. Tuon tavallisuuden saavuttaminen ja onnistuminen lapsen kannalta tarkoittaa hyviä ja turvallisia ihmissuhteita, fyysistä ja psyykkistä huolenpitoa ja lapselle

tärkeiden ihmissuhteiden pysyvyyttä. Lapsen hyvinvointi on kiinni hyvin arkipäiväisistä asioista, joiden toteutuminen lastensuojeluperheissä ja lapsen elämässä voi kuitenkin tarkoittaa Ritala-Koskisen (2003, 113) mukaan isoja harppauksia. Lastensuojelulaki määrittää lastensuojelun keskeisiksi periaatteiksi lapsen hyvinvoinnin ja kehityksen turvaamisen vanhemmuutta tukien. Näitä periaatteita toteutetaan aina viimekädessä lapsen etua arvioiden. (LsL 4 §.) Lain periaatteiden toteutuminen ja niissä onnistuminen määrittivät keskeisesti myös tutkimukseen osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden kokemusta työssä onnistumisesta.

Onnistumista lapsen näkökulmasta arvioidessaan sosiaalityöntekijät puhuivat lapsen hyvinvoinnista, turvallisesta olotilasta, riittävästi huolenpidosta, aikaisemmin huonosti voineen lapsen muuttuneesta olemuksesta ja ylipäättään lapsen tilanteen menemisestä parempaan suuntaan.

S: ”Se on se perustilanne, minkä ympärillä ollaan, niinku on onnistuttu siinä, että on onnistuttu niinku takaamaan sille lapselle se hyvinvointi ja se turvallinen olotila, että se on niinku yks lapsen näkökannalta tärkeä onnistuminen.”

Kriisit ja katastrofitilanteet perheissä ovat sosiaalityöntekijöiden tunteita haastavia tilanteita, joita ei ole mukava nähdä. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä kohtaa hyvinvointiyhteiskunnan käänköpuolen, jossa kontrasti hyvään lapsuuteen tai perhe-elämään voi olla suuri. (Forsman 2010, 98.) Sosiaalityöntekijöiden kertomuksissa kriisit ovat toisaalta mahdollisuuksia puuttua tilanteeseen ja saada joskus jo pitkään jatkunut huoli lapsesta näkyväksi. Nuoren kohdalla kiireellinen sijoitus voi olla uuden alku, josta jatkosuunnitelmia on mahdollista lähteä miettimään uudella tavalla. Lastensuojelussa kriisi perheen tilanteessa voi olla alku ja mahdollisuus lähteä rakentamaan yhteistyötä. Ratkaisevaa on siis, miten epäonnistuminen tulkitaan (Jokinen ym. 2003, 156).

S: ”Joskus onnistumista on se, että saadaan sellanen katastrofitilanne näkyväksi, että päästään puuttumaan, vaikka se ei ole mukava asia huomata.”

H: Voisitko hieman tarkentaa?

S: No esimerkiksi kerran ulkopuoliselta viranomaiselta tuli huolta perheen tilanteesta ja lähdimme työparin kanssa sitten sinne saman tien käymään sinne kotia ja siellä olosuhteet oli niin huonot, ettei siellä lapset ois voinnut olla... Ja sitte me päästiin niinku siitä eteenpäin, kun me tavallaan nähtiin siinä se pohjakosketus, mitä ei ollut tullut aikaisemmin esiin niin siitä saatiin ikään kuin vettä myllyyn, että päästiin jatkamaan sitä yhteistyötä. ”

Lapsen kehityksen ja hyvinvoinnin turvaamiseksi ja vanhemmuuden tukemiseksi on lastensuojelulain mukaisesti ensisijaisesti käytettävä avohuollon tukitoimenpiteitä. Mikäli ne eivät ole lapsen edun mukaisesti riittäviä, on sosiaalityöntekijän järjestettävä lapselle sijaishuollon

palveluita. (LsL 4§) Eräs sosiaalityöntekijä toteaa onnistumisen olevankin sitä, että ”*osattais löytää se riittävä arki ja tarjota se*”. Joskus onnistumista on se, että ”*asiakkuus menee tasaista latua, ettei tule takapakkia*”. Näissä tilanteissa esimerkiksi perhetyöntekijän mukana olo lasten arjessa ja vanhemmuuden tukemisessa tulee ehkä näkyviin onnistumisena vasta vuosien kuluttua, joka näkyy sitten ehjänä nuorena tai aikuisena.

S: ”Sehän on silloin jo lähtökohtaisesti sellaista, ettei puhuta sellaisesta muutoksesta, joka näkyis kuukauden tai vuoden tai kahden sisällä vaan homma on se, että se hyvä muutos näkyy ehkä vasta sitten lasten aikuisuudessa, että se perhetyöntekijän työ ja mukana olo perheen sekä lasten elämässä niin tuota se auttaa sillä tavalla niissä vanhempien puutteissa, että se tukee niiden lasten kasvua. Sieltä tulee sitten antoisia tuloksia ehkä vasta vuosien kuluessa. Se mahdollisimman ehjä aikuinen tulossa.”

Huostaanoton pohtiminen ja missä tilanteessa se todella on oikea ja toimiva ratkaisu on sosiaalityöntekijöiden mukaan työssä haasteellisinta. Pienten lasten sijoituksissa onnistumiset ja ratkaisujen oikeellisuus voivat näkyä nopeammin lapsen muuttuneena ja hyvinvoivana olemuksena, mutta usein sijoitettujen lasten osalta onnistumiset ja työn tulokset tulevat sosiaalityöntekijöiden mukaan esiin vasta vuosienkin päästä. Lapsen hyvinvointi, normaalissa arjessa selviytyminen ja sijoituksen aikana säilyneet hyvät suhteet läheisiin ovat sosiaalityöntekijälle merkkejä huostaanottopäätöksen oikeellisuudesta.

S: ”Pienten lasten kohdalla voi nähdä niinku, että tulee nopeammin niitä ehkä onnistumisia niissä pienten lasten sijoituksissa. Että lapsella on turva ja huolenpito. Niin kuukaudessa mä näin sen, kuinka lapsi oli ylipäättänsä olemus oli muuttunut, kun se oli sijoitettu.”

S: ”Mulla tulee niinku mieleen sijoitettujen lasten kohdalla, että jos niinku on tehty vuosien työ se, että se sitte, kun sijoitus päättyy ollaan siinä tilanteessa, että se huonosti voinut lapsi on mahdollisimman hyvinvoiva, että pystyy siihen omaan normaaliin elämäänsä tai mitä nyt suurin piirtein ajatellaan normaalilla elämällä, että pystyy niinku selviytymään arjesta itte ja on siihen itte tyytyväinen ja on päästy myös siten, että on suhteet sinne läheisiin on suurin piirtein toimivassa kunnossa niin sitte voidaan sanoa, että ollaan onnistuttu.”

Sosiaalityöntekijät kantavat huolta omasta työn tekemisestä. Lastensuojelun isoihin päätöksiin liittyy vastuunkantaminen, jonka vuoksi asioita pohditaan eri näkökulmista ja työntekijä voi olla epävarma päätöksestään. Sosiaalityöntekijät pohtivat olisivatko he voineet toimia jossakin tilanteessa toisin tai vielä paremmin. (Forsman 2010, 103.) Vastentahtoisissa huostaanotoissa sosiaalityöntekijän työn onnistumista ja lapsen edun arvioinnin oikeellisuuden arvioi hallinto-oikeus. Hakemuksen hallinto-oikeudelle lapsen huostaanottoa ja sijaishuoltoon sijoittamista koskien tulee sisältää hyvin laajasti selvityksen huostaanoton perusteista, lapsen asiakkuuden aikaisesta

tehdystä lastensuojelutyöstä, suunnitelman sijaishuollon toteuttamiseksi ja asianosaisten kuulemisesta päätökseen liittyen. (LsL 44 §.) Onnistumista sosiaalityöntekijä kokee silloin, kun hallinto-oikeus vahvistaa lapsen huostaanotto päätöksen. Tämä vahvistaa sosiaalityöntekijän omaa arviota lapsen tilanteesta, tehdyn työn oikeellisuudesta ja ennen kaikkea riittävydestä.

S1: ”Kyllä se on myös onnistumista jos hallinto-oikeudesta tulee vastaus valitukseen, että päätös pidetään ennallaan.

S2: Onhan se siinä se onnistuminen se, että sä olet nähnyt nämä asiat ja seikat niin huolestuttavalta sen lapsen kannalta, että se on itelle onnistuminen, että joku muukin on havainnut saman asian, että tilanne on yhtä huolestuttava. Vielä jos sieltä puuttuu sellainen kohta, että sinun olisi pitänyt tehdä vielä näin. Tässä kohtaa et ole onnistunut vaan tulee sellainen, että olet tehnyt kaikkesi onnistumisen eteen.”

Lastensuojelussa lapsen hyvinvointiin vaikutetaan vahvasti vanhempien kautta, jolloin heidän osallisuus prosessissa ja vanhemmuuden tukeminen ovat merkittävässä roolissa. Onnistumista työssään sosiaalityöntekijät kokevat silloin, kun he näkevät vanhemman vahvistuvan ja voimaantuvan. Onnistumista sosiaalityöntekijä kokee, kun vanhemmat ymmärtävät työntekijän huolen lapsen tilanteesta, yhteinen näkemys ongelmien syistä löydetään ja vanhemmat ottavat apua vastaan, jotta lapsen hyvinvointi voitaisiin turvata.

S: ”Mä just tossa aamulla kerroin onnistumisen tarinan, että vanhempi on vahvistunut. Asiakkuus voi olla pelkästään sitä, että just vahvistetaan sitä vanhempaa ja niinku varmistetaan, että se saa jotenkin vahvemmat tukipylväät itellensä. Että koska sitä kautta kyllä tulee niitä onnistumisen tarinoita, kun huomaa, että kyllä sen omat siivet alkaa kantaan ja se alkaa yrittään ja arvostaan itteensä. Ja pitää puoliensa.”

S: ”Onnistumisen kokemus oli se, että ne (vanhemmat) havaitsi, että tyttöjen ongelmissa oli kyse muustakin kun koulun suhtautumisesta tyttöihin.”

Onnistumista sosiaalityöntekijät kokevat myös silloin, kun vanhemmat saadaan motivoitumaan yhteisestä työskentelystä huostaanotto päätöksen jälkeen. Tällöin työskentelystä voi odottaa tuloksia ja lapsen kotiin palaaminen on mahdollista. Myös vanhemmat kokevat tärkeäksi sen, ettei heitä jätetä yksin huostaanoton jälkeen. Lapsen sijoitukseen vaikuttaneet syyt eivät korjaannu itsestään, jolloin tavoitteellinen työ vanhemman kanssa lapsen sijoituksen jälkeenkin on tärkeää. (Toimiva lastensuojelu 2013, 11.)

S: ”Mutta siinä me ollaan tai ollaan onnistuttu paljon siinä, missä me saadaan niinku vanhemmat siihen mukaan ja työskentelemään niin sitte siitä (sijoituksesta) voidaan niinku odottaa jotain tuloksia”

Lastensuojelussa sosiaalityöntekijät joutuvat jatkuvasti työssään taitelemaan lapsuuden ja vanhemmuuden välillä (Heinonen & Sinko 2009, 89). Aina yhteistä näkemystä ja ymmärrystä lapsen edusta ei vanhempien ja sosiaalityöntekijöiden välillä synny yhteisestä työskentelystä ja sosiaalityöntekijän perusteluista huolimatta. Tällöin sosiaalityöntekijät nostavat keskeiseksi lapsen edun. Sosiaalityöntekijät toteavatkin, että onnistumisen kokemuksessa voi olla suuri ero siinä, mitä he kokevat ja miten se taas vanhemman näkemyksen mukaan on.

S: ”Niin ja sitten on sellaisia vanhempia, että vaikka me kuinka perustellaan joku sijoitus tai lievempikin toimenpide niin ei tule sitä ymmärrystä yhteistä, että vanhemmat ei vain suostu. Niin sitte meidän pitää vain tehdä ne ratkaisut, vaikka aina pitäiskin yrittää niinku yhteistyössä...katsotaan sitä lapsen etua.”

6.2 Onnistumista edistävät tekijät

Onnistumisen kokemuksista kertoessaan sosiaalityöntekijät ryhmäkeskusteluissa nostivat esiin ja pohtivat asioita, jotka onnistumisen taustalla heidän näkemystensä mukaan vaikuttivat. Näistä sosiaalityöntekijöiden kertomuksista nousi esiin kolme pääteemaa. Pääteemoja, joilla sosiaalityöntekijät kuvaavat onnistumisia edistäviä tekijöitä, olivat oma ammattitaito ja asiakastyöntaidot, ajan moninaiset merkitykset ja työtä tukevat rakenteet onnistumisissa.

6.2.1 Oma ammattitaito ja asiakastyöntaidot

Lastensuojelun muuttuvissa ja moninaisissa tilanteissa asiakkaan arvostaminen, hänen rinnalleen asettuminen ja tukeminen sekä suhteissa omana olo ei ole helppoa (Niskala 2008). Asiakkuus erityisesti lastensuojelussa, haastaa sosiaalityöntekijän ammatilliset taidot. Omasta ammattitaidosta ja asiakastyöntaidoista puhuessaan, sosiaalityöntekijät kertoivat omasta tavastaan toimia, puhua ja olla suhteessa asiakkaan kanssa, asiakasta hyödyttävällä tavalla. Oma asenne ja yhteistyötaidot sekä asiakkaan osallisuuden ja tasavertaisuuden mahdollistava työskentely asiakassuhteessa nähtiin onnistumista edistävinä tekijöinä, joihin liittyi sosiaalityöntekijöiden kertomuksissa monia eri merkityksiä. Sosiaalityöntekijöiden keskusteluissa oma asenne ja kyky lähestyä asiakasta nähtiin tärkeänä ja onnistumisiin vaikuttavan asiana.

S: ”Ja sitte juuri se on tärkeä, että se ensimmäinen ja vahva on me itse. Miten se persoona ja miten tavallaan se kyky lähestyä asiakasta ja huomioida asiakas.”

Sosiaalityöntekijät korostivat asiakkaan kohtaamisessa omana itsenä ja aitona olemista. Tärkeänä nähtiin, että sosiaalityöntekijä uskoo itse onnistumisiin, näkee onnistumisia ja tuo niitä asiakkaalle selkeästi esille eli pitää yllä asiakassuhteessa positiivista latausta ja toivoa. Tämä korostuu erityisesti silloin, kun tuntuu, etteivät asiat etene. Onnistumiset asiakassuhteessa tulee sosiaalityöntekijöiden osata ja jaksaa nähdä, koska se mahdollistaa aidon positiivisen palautteen antamisen asiakkaalle. Sosiaalityöntekijät tuovatkin esiin, että erityisesti nuoret ovat hyvin kriittisiä ja erottavat palautteen, jota sosiaalityöntekijä ei ole aidosti antanut. Asiakkaan on myös ehkä helpompi ottaa yhteyttä työntekijään, joka antoi positiivista palautetta, kuten eräässä ryhmässä työntekijät keskustelussa pohtivat. Sosiaalityöntekijät tiedostivat omien ennakkoluulojen ja asenteiden vaikutuksen työskentelyyn. Inhimillistä on, että työskentelylle asettaa päässään omia tavoitteita, jotka voivat sitten jäädä toteutumatta. Omien ennakkoluulojen ja asenteiden tiedostaminen ja näkyväksi tekeminen koettiin sosiaalityöntekijöiden kesken tärkeänä, koska se mahdollistaa vaihtoehtoisten ratkaisujen näkemisen ja hyväksi kokemisen.

S1: "Mut se, että positiivisen palautteen antaminen aina, vaikka ny tosiaan et toisen kerran tapaa ni sit jos ei mitään muuta ni sanois, että, hyvä kun tulit."

S2: "Kyllä, just ajattelin ihan samaa, että tääki on vähä niinku taas se asenne, että niinku, että "kiva että oot siinä ja kiva että puhut tässä nyt näistä asioista". Ainahan se on mahdollista ihan aidosti antaa, mutta se vaan pitää sit niinku osata nähdä. Jaksaa nähdä."

S1: "Tavallaan se on tärkeää, että se sosiaalityöntekijä puhuu asiakkaalle ihan ääneen, että nyt me ollaan onnistuttu tässä hyvin ja että tässä onnistutaan. Että tuoda näin sille asiakkaalle..."

S2: "Kannustaminen sitä kohti..."

S1: "Ja luoda sellaista luottamusta onnistumiseen, että kyllä sä pystyt tähän, mutta se ei ole helppoa."

Tuen ja palvelujen järjestämisessä sosiaalityöntekijät korostivat omaa taitoa motivoida ja kannustaa asiakkaita ottamaan vastaan tukitoimenpiteitä, joiden on arvioitu olevan perheelle hyödyksi. Tämä edellyttää myös sitä, että sosiaalityöntekijä tuntee palvelujärjestelmän ja palveluiden sisällön hyvin, jottei asiakasta "turhaan juoksuteta paikasta toiseen".

S: "Kyllähän se on sosiaalityöntekijän velvollisuus osata motivoida niitä asiakkaita niin, että ne suostuu ottamaan tukitoimenpiteitä vastaan, että onhan se työntekijän vastuulla sen asian esittäminen sillä tavalla, että se asiakas kokee, että siitä on jotain hyötyä ja se kannattaa ottaa vastaan."

Tärkeää on puhua hyvin konkreettisesti ja "purkaa" ja "pureksia" asia siten, että asiakas sen ymmärtää, kuten eräässä ryhmässä sosiaalityöntekijät totesivat. Tämä on aina viime kädessä kiinni

sosiaalityöntekijöiden mukaan jälleen heidän omista taidoista ja kyvyistä tuoda asia esille siten, että siitä muodostuu yhteinen. Kontaktin ja luottamuksen saavuttamisessa oman persoonan peliin laittaminen on yksi merkittävä asia. Tämä voi olla sitä, että kertoo jotain itsestään tai yrittää löytää asiakasta ja työntekijää yhdistävän asian, ”*silloin ollaan enemmän ihmisiä*”, kuten eräs sosiaalityöntekijä toteaa. Luottamuksen ja yhteistyön rakentumisessa koettiin tärkeänä, että asiakkaalle muodostuu kokemus, että häntä oikeasti yritetään auttaa. Tällöin on tärkeä, että asiakas kokee, ettei häntä syytetä ja syyllistetä, eikä mitään ”*syyluettelo*” olla hakemassa, kuten yksi sosiaalityöntekijä kuvasi. Tärkeämpää on pohtia keinoja, miten tilanteesta esimerkiksi vanhempien päihdeongelmasta päästään eteenpäin. Työskentelyssä lapsi nostetaan keskiöön ja yhdessä pyritään pohtimaan, miten lapsella olisi hyvä olla.

S: ”Se positiivinen lataus... Että se myös on monta kertaa myös niihin asiakkaisiinkin tulee semmonen. että ei aina mieti sen ikävän asian kautta jotain perhettä esimerkiksi, että ne asiat ja ihmiset pysyy sillain eri lokeroissaan.”

Lastensuojelun asiakkaaksi tullaan aina lastensuojelullisen huolen perusteella, jotka voivat olla hyvin moninaisia, kuten teoriaosuudessa on kuvattu (Heino 2007; Hiitola 2008). Ongelma on kuitenkin aina vain osa asiakkaan elämää, eikä häntä saisi nähdä pelkästään ongelmansa kautta. Asiakas eli lastensuojelussa erityisesti lapsi ja nuori, mutta myös vanhemmat, tulisi kohdata kokonaisvaltaisina ihmisinä, jolloin keskiössä on heidän arjen kokonaisuuden hahmottaminen. Avoin työskentely vanhempien kanssa ja lapsen pitäminen työskentelyn keskiössä vievät yhteistyösuhdetta eteenpäin sekä lapsen että vanhempien kanssa. (Kaikko & Friis 2009, 78-79.)

Asiakkaan kohtaaminen, kuuntelu ja kuulluksi tuleminen olivat teemoja, jotka nousivat kaikissa ryhmäkeskusteluissa tärkeään osaan, kun sosiaalityöntekijät miettivät työssä onnistumistaan ja onnistumisia edistäviä tekijöitä. Eräs sosiaalityöntekijä nimesi ne lastensuojelun sosiaalityöntekijän ”*erikoisosaamisalueeksi*”. Tärkeää on ”*antaa ääni*” perheen omalle mielipiteelle, ettei sitä ”*jyrää*” yli, kuten eräs sosiaalityöntekijä kuvaa. Sosiaalityöntekijöiden keskusteluissa kuulemisessa korostettiin lapsen, nuoren ja vanhempien huomioimista yksilöinä ja heidän tapaamistaan erikseen. Sosiaalityöntekijöiden keskusteluissa nuoret asiakkaina koettiin haasteellisiksi. Ajoittain heitä oli vaikea saada ja motivoida yhteistyöhön, mutta osalla nuorista koettiin olevan ajoittain pohjaton tarve kertoa ja keskustella työntekijän kanssa elämästään. Toisessa pienemmän kunnan ryhmähaastattelussa nostettiin esille, että yleisestä keskustelusta huolimatta he pystyvät tapaamaan lapsia ja työskentelemään heidän kanssaan säännönmukaisesti, joka koettiin merkityksellisenä ja lastensuojelun reunaehtoja pohtiessa onnistumiselta. Muissa ryhmissä ei erikseen käyty keskustelua

lasten kanssa työskentelystä ja sen laajuudesta, mutta mainintoja lasten ja nuorten kanssa keskusteluista tuli esiin.

S: ”Ja sit sellanenkin, jota tossa mietin tavallaan, mitä niinku tänkin kevään aikana on ollut, että lastensuojelussa ei kuulla, eikä tavata lapsia ja nuoria, niin meillä niinku vielä täällä niinku pystytään siihen, et me aika säännönmukaisesti tavataan, että kuullaan lapsia ja tehän heidän kanssa työtä.”

Yksilöllisesti työskennellessä asiakas nähdään oman elämänsä ja arkensa asiantuntijana. Asiakkaan kokemukset omasta elämästään ja elämäntilanteesta ovat yhtä tärkeitä kuin tilannetta kuvaavat tosiasiat. Asiakkaalle tärkeää on tulla kuulluksi omana persoonana, kaikessa rauhassa, jolloin hänen kokemushistoriansa on tärkeä lähtökohta työskentelylle. Kuulluksi tuleminen tapahtuu jokaisen asiakkaan kohdalla eri tavoin. Samoin asiakkaan edellytykset osallistua elämäntilannettaan koskevaan työskentelyyn ovat yksilöllisiä. (Kananoja ym. 2007, 112-113.)

Asiakkaan kuulemisesta keskustellessaan sosiaalityöntekijät kaikissa ryhmissä kuvaavat kokemuksiensa kautta lastensuojelun asiantuntijuutta, joka näyttäytyy asiakkaan ja sosiaalityöntekijän tasavertaisen suhteen kautta jaettuna asiantuntijuutena ja vuorovaikutukseen perustuvana dialogina, jossa molemmilla osapuolilla on hallussaan asian ratkaisemisen kannalta tärkeää tietoa. Myös sosiaalityöntekijä on asiakastilanteissa joskus epävarma ratkaisujen suhteen, eikä hänen tarvitse näyttäytyä ”kaikkietävältä”, kuten yhden ryhmän keskustelussa sosiaalityöntekijät totesivat. Oman epävarmuuden esille tuonti voi vapauttaa asiakastilanteen tunnelman ja tapaaminen voi muodostua hyväksi yhteiseksi keskusteluksi ja jakamiseksi. Asiakkaan näkemysten ja mielipiteiden kuunteleminen sekä huomioonottaminen prosessin aikaisessa työskentelyssä koetaan onnistumisen edellytykseksi.

S1: ”Ja ehkä juuri sitte se, että voitais niinku vähän niinku asettua sen asiakkaan puolelle ja asemaan, eikä se tulis niinku sieltä ylhäältä päin. Silloin syntyy niinku se luottamus ja ettei me vain sanella ja he huomaa, että he voi niinku vaikuttaa ittekin niihin asioihin.”

S2: ”Tuo just on niinku tärkeää, että se niinku kuuleminen ja kuunteleminen, että heillä on kuitenkin aika usein aika paljonki itellä tietoa ja sanottavaa, että senkin niinku omaksuminen niinku työntekijän näkökulmasta on yksi semmonen niinku onnistumisen edellytys.”

S: ”...enempi tasavertaisessa suhteessa ku sit niinku tämmösessä valtasuhteessa.”

Sosiaalityöntekijän osallistuminen asiakkaan kohtaamiseen tunnetasolla on tärkeä osa arvokasta asiakkaan kohtaamista. Sosiaalityöntekijä voi osoittaa asiakkaalle arvostavansa häntä omalla

läsnäolollaan, asioihin suhtautumisella, niiden käsittelyllä, asenteilla ja kuuntelemisella. (Laitinen & Kemppainen 2010, 16-161.) Sosiaalityöntekijän herkkyyys ja ymmärrys asiakkaan elämäntilannetta kohtaan ja aito sekä asianmukainen suhtautuminen asiakastilanteessa ovat osa asiakkaan arvokasta kohtaamista (Banks 2006, 32). Edellä mainittujen tekijöiden kautta sosiaalityöntekijä hahmottuu asiakkaalle joko byrokraattina tai ihmisenä, joka aidosti kohtaa asiakkaan asiassa. (Laitinen & Kemppainen 2010, 160.)

Kahdessa ryhmässä sosiaalityöntekijät nostivat esiin kokemuksia, joissa he itse tai muut viranomaiset ovat yrittäneet viedä läpi omia suunnitelmia tutustumatta tarpeeksi perheen historiaan, nykyiseen elämäntilanteeseen ja perheen omiin ratkaisuvaihtoehtoihin. Näissä asiakkuuksissa tilanteeseen pysähtyminen ja asiakkaan näkemysten kuunteleminen oli auttanut muuttamaan prosessin suuntaa. Toisessa asiakastilanteessa asiakas oli ottanut vallan ja tehnyt oman ratkaisunsa, jotka olivat osoittautuneet lopulta hyväksi.

S: ”Joskus mua on ihan yllättänyt se, että viranomaiset on yrittänyt viedä läpi jotain ratkasua, vaikka asiakkaalla on se ratkasu valta niin on yritetty tuputtaa jotain ratkasumallia ja sitte se perhe onkin päättänyt tehdä ihan toisin ja sitte se on osoittanutkin olevan ihan hyvä siihen tilanteeseen. Että sitä että kyllä ne asiakkaat osaa tehdä ihan niitä oikeita ratkasuja, vaikka me ei aina niinku luotettaisikaan niihin.”

Sosiaalityöntekijät korostivat kuitenkin keskusteluissa omaa vastuun- ja viranomaisasemaansa. Lastensuojelussa kohdataan tilanteita, joissa ei voida aina toimia asiakkaan näkemysten ja arvion mukaan. Tämä vaatii sosiaalityöntekijältä ”*tiukkuutta*” tuoda esiin oma arviointi ja sen perusteet sekä tehdä viime kädessä päätökset lapsen edun mukaisesti.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on lastensuojeluprosessin ja tavoitteellisen työn vastuunkantaja. Sosiaalityöntekijät näkevät itsensä kuitenkin enemmän mahdollistajina kuin kaikki tietävinä asiantuntijoina. Suvi Raitakari (2002) nostaa esiin tulkitsevan asiantuntijuuden käsitteen, jossa korostetaan tulkintaa tietämisen sijaan korostaen dialogin ja henkilökohtaisen kokemuksen merkitystä (mt., 50-52). Lastensuojelun sosiaalityössä sosiaalityöntekijä on lapsen edun ja kokonaisuuden tulkitsija. Healy (2000) kirjoittaa postmodernista asiantuntijuudesta, jossa professionaalisen varmuuden tavoittelun ja oikeassa olemisen oikeutus kyseenalaistuvat. Sen sijaan asiantuntijuus näyttäytyy tietämisen tapojen moninaisuutena ja merkityksistä neuvottelevana, jossa asiakas ja työntekijä nähdään tiedon tuotannon kumppaneina. Tiedontuotannon kumppanuus vahvistaa asiakasnäkökulmaa, jossa sekä työntekijän että asiakkaan tietoa tarvitaan tilanteen

ratkaisemiseksi, jolloin ihmiset nähdään subjektiivisina toimijoina omassa elämässään. Healy (2000) myös toteaa, että vallan ja kontrollin olemassaolo ei ole ainoastaan negatiivinen asia asiakassuhteessa vaan näkee sosiaalityöntekijän vallankäytön ammatillisen asiantuntijuuden kautta valtaistavana ja asiakasta osallistavana. (Healy 2000, 79-82.)

6.2.2 Ajan moninaiset merkitykset asiakastyössä

Sosiaalityöntekijöiden kaikissa ryhmäkeskusteluissa aika ja sen moninaiset merkitykset nousivat yhdeksi selkeäksi teemaksi, jonka sosiaalityöntekijät kokivat edistävän omassa työssään onnistumista. Tämä teema jakaantui kolmeen pienempään teemaan eli aikaa yksittäiseen tapaamiseen, aikaa riittävän tiiviisiin tapaamisiin ja aikaa prosessille kokonaisuutena. Sosiaalityöntekijät pohtivat ajan merkitystä oman työn tekemisen kannalta, mutta kokemuksissa korostui myös asiakkaan asema osallisuuden kannalta. Sosiaalityöntekijä tarvitsee aikaa asiakkaan kasvokkaiseen kohtaamiseen, mutta myös asiakassuhteen ulkopuolella asioiden prosessointiin ja pohtimiseen, kuten eräs sosiaalityöntekijä kuvasi. Lastensuojeluprosessit muodostuvat asiakkaan tapaamisista, pohdinnoista, arvioinneista, yhteenvedoista ja kirjauksista, joihin kaikkiin sosiaalityöntekijä tarvitsee aikaa paneutua, jotta perheen tilanteessa päädyttäisiin mahdollisimman oikeisiin ratkaisuihin. (Vrt. Muukkonen 2008.)

S: ”Sitä aikaa tarvitsee siihen asiakkaan kohtaamiseen, mutta taas toisaalta asiakassuhteen ulkopuolella siihen prosessointiin ja pohtimiseen, mitä tässä vois tehdä ja miten tähän on päädytty.”

S1: ”Niissä prosesseissa pitää tehdä niinku niitä kohtaamisia, arviointeja ja sitten vielä pohdintaa, yhteenvetoja ja kirjauksia. Et ne on iso työ loppujen lopuksi.

S2: Että, kun ne hyvin tekee, niin se on aika iso ja hyvä pohjatyö meidän työssä. Ja siinä näkee sitten sen vaikuttavuuden.”

Sosiaalityöntekijät ryhmäkeskusteluissa näkivät jokaisen tapaamisen asiakkaan kanssa tärkeänä. Tärkeinä asioina asiakastapaamisen onnistumisen kannalta he nostivat mahdollisuuden suunnitella tapaamista ennakoon ja myös purkaa tapaamisen sujumista työparin kanssa jälkikäteen. Tärkeänä sosiaalityöntekijät kokivat sen, että he itse tulevat ajoissa ja rauhallisena tapaamiseen, jotta asiakas kokee, että hän on tervetullut, hänen asiaansa paneudutaan ja häntä pyritään aidosti auttamaan. Sosiaalityöntekijät toivovat, että itse tapaamisen aikana olisi mahdollista rauhalliseen asioiden eteenpäin viemiseen ja myös hieman vapaampaankin keskusteluun. Usein kuitenkin ollaan niin kuin ”jäniksen selässä”, kuten yksi sosiaalityöntekijä tilannetta kuvasi.

S1: ”Tämä on sellanen yksi, jota mä itse kauheasti mietin, että mikä tulee juuri tän kiireen myötä, että ku sais niinku rauhotettua, että vois ihan oikeasti ottaa sen asiakkaan rauhassa, ku tulla täältä ja sanoa, että anteeks, että mä oon myöhässä taas. Tulee jo heti semmonen ikävä tunnelma, ku sä voisitki olla vaan semmonen rauhallinen ja ajoissa. Mutta aina pitää niinku kauheasti niin kiire, että vois niinku nollata sen tilanteen niinku rauhassa. Että asiakas huomais olleensa tervetullut ja häntä ollaan niinku auttamassa ja tukemassa.”

S2: ”Ettei ne niinku ajattelis, että nuo tuossa taas niinku lonkalta ja sitten taas vaan menevät seuraavaan paikkaan.”

Eräs sosiaalityöntekijä kuvasi ryhmäkeskustelussa myös tilanteen, jossa asiakas varatulle ajalle saapuessaan oli kysynyt työntekijältä, että, ”*onks sulla aikaa*”. Sosiaalityöntekijä pohtikin, oliko hän olemuksensa kautta viestittänyt tiedostamattaan asiakkaalle kiirettään ja koki tilanteen asiakkaan kannalta kurjaksi. Työntekijöiden kuormittuneisuus ja ajanpuute välittyvät asiakkaille heidän kokemustensa mukaan. Tämä voi tarkoittaa sitä, he eivät uskalla puhua ongelmistaan ja avun tarpeestaan avoimesti työntekijälle, jotta eivät kuormittaisi tätä lisää. (Kananoja ym. 2007, 110-112; Toimiva lastensuojelu 2012, 10.)

Ryhmäkeskusteluissa sosiaalityöntekijät jakoivat myös kokemuksia siitä, mikä on riittävä määrä tapaamisia ja kuinka tiiviisti asiakkaan kanssa tulisi olla yhteydessä. Sosiaalityöntekijän on vaikea pitää mielessä ja arvioida lapsen ja perheen arjen kokonaisuutta jos hän tapaa asiakkaan vain kerran vuodessa. Eräs sosiaalityöntekijä pohti, että asiakkaan on vaikea kertoa asioista sosiaalityöntekijälle jos tapaaminen on puolen vuoden välein. Sosiaalityöntekijä näyttäytyy tällöin esimerkiksi nuorelle aivan outona ihmisenä, johon ei uskalla luottaa, eikä tälle ole helppo puhua henkilökohtaisista asioista.

S1: ”Jos kerran vuodessa tapaa sitä asiakasta niin aika hankala on pitää mielessä sitä kokonaisuutta ja nähdä sitä niinku tilannetta.”

S2: ”Ja onhan se niin, että ihan oikeasti jos sä näät jonkun ihmisen (sosiaalityöntekijän) puolenkin vuoden välein ja se tulee jotain kyselemään, niin en mä ainaskaan kertois sille yhtään mitään.”

Sosiaalityöntekijät kokevat, että lastensuojelussa on tilanteita, joissa perheet hyötyisivät sosiaalityöntekijän tiiviimmistä tapaamisista, ”*et oli sees se sun oma työpanos ikään kuin antaa*”. Näitä ovat perheet, jotka eivät motivoitu ottamaan palveluja vastaan tai sopivia palveluja ei ole tarjolla. Sosiaalityöntekijät kokevat tarvitsevansa aikaa muutoksen käyntiin saattamiseen ja asiakkaan ”*muutoshalun*” nostattamiseen, joka tapahtuu olemalla enemmän mukana perheiden arjessa. Näin saataisiin luotua luottamuksellista suhdetta asiakkaan ja työntekijän välillä paremmin.

Tällä hetkellä työ on usein ylläpitämistä ja seuraamista, eikä varsinaista muutostyöskentelyä. Toisaalta asiakkuutta ei voida päättää, koska huoli perheen tilanteesta on olemassa.

S: ”Tää on varmaan semmonen poliittinen tahto. Et jos meillä olis riittävästi aikaa, niin me pystyttäis silleen suht tiiviistikin olemaan siinä mukana. Niin sit ne asiakkaat varmaan poistuiskin sieltä toisesta päästä paljon nopeemminkin. Kun harvoin nähdään ja ne ei ota mitään palvelua, niin se on semmosta ylläpitämistä ja vaan niinku tilanteen seuraamista, että voi olla, että motivointi muutokseen olis mielekkäämpää ja paremmin tehtävissä jos me oltais enemmän siinä heidän arjessaan. Saatais nopeammin se luottamus synnitettyä.”

Keskusteluissa sosiaalityöntekijät jakoivat kokemuksia ”nivelvaiheista”, joissa he kokivat tiiviimmät tapaamiset ja työskentelyn perheen kanssa tarpeelliseksi ja onnistumisiin vaikuttavina. Tiiviimpi työskentely ”rupee tuottamaan hedelmää”, asioita voidaan työstää pikku hiljaa ja asioihin voidaan palata sekä niistä keskustelua voidaan jatkaa seuraavalla kerralla, kun ”on uusi aika tiedossa”. Näitä tilanteita olivat lasten ja perheiden kriisitilanteet, huostaanoton valmisteluvaihe ja huostaanoton valmisteluun liittyvä lapsen sijaishuoltopaikan pohtiminen. Sosiaalityöntekijöiden kokemusten mukaan tiivis työskentely perheen kanssa ja asioiden kypsyttely rauhassa johti usein siihen, että vastustuksesta huolimatta vanhemmat hyväksyivät huostaanoton ja lapselle suunnitellun sijoituspaikan. Huostaanoton valmisteluvaiheeseen panostettu aika ja perheen kanssa muodostettu yhteistyö näkyi myös itse sijoituksen parempana sujumisena ja onnistumisena. Vaikeiden asioiden käsittely suurissa moniammatillisissa neuvotteluissa on haasteellista, eikä aina asiakkaiden kannalta mieluisaa. Rauhallinen työskentely sosiaalityöntekijöiden kertomana olikin asiakkaiden tapaamista kahden kesken toimistolla tai kotikäynneillä.

S: ”Et vaikka päädytään siihen huostaanottoon niin se silti jotenkin niinku, et se pystytään lopulta tekemään kovasta vastustuksesta huolimatta yhteistyössä, jolloin vanhemmat siin tilanteessa niinku näkee sen, kun on ollut aikaa työstää sitä vanhempien kanssa niin ne ymmärtää... et eihän he olis pystynyt täst lapsesta tässä elämäntilanteessa huolehtimaankaan. Tavallaan päästää sellaseen yhteiseen ymmärrykseen siinä asiassa.”

S: ”Se on varmaan sellane (huostaanotto), missä niinku mä aattelen, et jos ois niinku, että pystyis panostaan enemmän niin siin niinku sijoitukset onnistuis paremmin. Ne tuottais tuloksia. Se valmisteluvaihe tavallaan toi.”

Lastensuojeluasiakkuuden alkuvaihe ja siihen liittyvä selvitysvaihe koettiin myös tärkeänä vaiheena, johon panostaminen nähtiin tuottavan onnistumisia prosessin myöhemmissä vaiheissa. Tärkeänä koettiin se, että jo alkuvaiheessa perheille muodostuu oikeanlainen kuva lastensuojelun työskentelystä ”sen auki purkaminen, että mitä se lastensuojelu itsessään tänä päivänä niinku on ja mitä siihen niinku sisällyttää ja mitä ne on ne tavoitteet ja tavat ja ne tukitoimet, ettei se ole niinku

se huostaanotto ainut.” Riittävä aika selvitysvaiheen aikaiseen työskentelyyn auttaa sosiaalityöntekijää arvioimaan perheen tilanne ja avohuollon tukitoimenpiteet mahdollisimman oikein. Vahvojen tukitoimenpiteiden, kuten lapsen sijoituksen tai perhekuntoutuksen päättymisen jälkeinen aika, koettiin myös merkityksellisenä, jolloin *”perhettä ei saanut jättää yksin”*. Tiiviimpi yhteydenpito perheen kanssa kannatteli sijoituksen aikana saavutettujen hyvien asioiden jatkumista perheen arjessa kotona.

Asiakkaan kanssa tehtävän työn lisäksi sosiaalityöntekijät kokivat tärkeänä, että aikaa prosessoida ja pohtia sekä kirjata asioita asiakassuhteen ulkopuolella on riittävästi. Eräs sosiaalityöntekijä kuvaa asiaa näin, *”ne on sitä prosessia ja sitä prosessiin pitäis ehtii niinku käymään”*. Prosesseissa toinen työntekijä huomaa eri asioita kuin toinen. Asiakastilanteita tulee tarkasteltua useammasta näkökulmasta myös onnistumisten kannalta, kun työntekijällä on mahdollista olla mukana prosessissa pidemmän aikaa. Kuva perheen kokonaistilanteesta muotoutuu usein pikku hiljaa tapaamisten, kirjaamisten ja pohtimisen kautta, jolloin myös perustan jatkotyölle koetaan olevan vahva.

S: ”...sä oot iha eri tilanteessa ollu siinä mukana, koska sä et ollu niillä arviointitapaamisilla. Et mä oon tavannu ja mä oon kirjoittanu ne ja se on niinku muotoutunut sit siellä mielessä juurikin siis se, että sit kun he (vanhemmat) totes, että on tässä nyt jotain muutakin niin sit rupes niinku tapahtuun ja haettiin sitä apua ja näin.”

Kasvokkaisen asiakastyön lisäksi hallintotyö on merkittävä osa sosiaalityön prosessia erityisesti lastensuojelussa, jossa sosiaalityöntekijöiden työajasta esimerkiksi päätösten valmisteluun ja tekemiseen sekä asiakastapaamisten kirjaamiseen kuluu runsaasti viikoittaista työaika. (Heinonen & Muuronen 2013, 15-16.) Lastensuojelulaissa kirjaamisen ehdottomasta velvoitteesta on erikseen säädetty (LsL 33 §). Dokumentointi on tärkeä osa suunnitelmallista ja laadukasta sosiaalityön prosessia, jonka vuoksi ajan löytyminen sille olisi tärkeää (Sinko 2005, 27; Sosiaaliportti 2013). Forsmanin (2010) tutkimuksessa tulee kuitenkin esille, että asiakastilanteiden dokumentointi on työtä, josta sosiaalityöntekijät tinkivät tai siirtävät sitä eteenpäin varsinaisen kasvokkaisen asiakastyön mennessä edelle (emt., 87). Kiireessä ja työntekijöiden vaihtuessa dokumentointi jää vajavaiseksi, eikä kaikkia päätöksiäkään aina kirjata. Tämä vaikuttaa tiedon siirtymiseen ja siirtymättömyyteen sekä lastensuojelun institutionaalisen tiedon laatuun. (Heino 2013, 5.) Erityisesti nuoret kokevat, että kuvaa, minkä sosiaalityöntekijä on asiakastekstien perusteella tehnyt, on vaikea muuttaa (Toimiva lastensuojelu 2012). Oikein ja huolellisesti tehdyt asiakastekstit kannattelevat sosiaalityönprosessia sosiaalityöntekijöiden vaihtuessa.

Pitkät lastensuojeluasiakkuudet uuvuttavat sekä työntekijän että asiakkaan. Sosiaalityöntekijät kokevat, että erityisesti pitkissä lastensuojeluasiakkuuksissa prosesseja pitäisi pystyä käymään lävitse välillä koko asiakkuuden ajalta. Tämä tarkoittaa tutkivaa ja reflektoivaa asennetta asiakkuuden suhteen. Milloin ja miten asiakkuus on alkanut? Mikä on ollut lähtötilanne ja mitä vaiheita asiakkuus on sisältänyt sekä missä tilanteessa nyt mennään? Tärkeää on pohtia, onko sosiaalityöntekijällä hallussaan kaikki tarvittava tieto perheen arjesta. Jos tärkeää tietoa puuttuu, onko se saatavissa asiakasta tapaamalla vai tarvitaanko kenties jonkun toisen viranomaisen konsultaatiota asiasta? Näin myös pienet onnistumisen hetket prosessin aikana tulisivat näkyviksi.

S1: ”Niin välillä pitäisi saada ikään kuin juosta asiat kasaan, kun on ollut esimerkiksi monivuotinen perhe, että miten asiat ovat menneet eteenpäin ja missä mennään nyt ja sellaista pohtimista.”

S2: ”Niin-in. ja sellaista aukipurkamista eli onko mulla tän perheen kohdalla jotain sellaisia kysymysmerkkejä, jotka haluaisin aukipurkaa. Kenen kanssa ne pitää auki purkaa, joko perheen itsensä kanssa vai eri viranomaisten...tämäkin haastattelu on mun mielestä hyvä, että ollaan tän asian äärellä ja mietitään tulee niinku pysähtyttyä ja mietittyä ja sitte taas omaan työhön jää asioita”

Kaikissa sosiaalityöntekijöiden ryhmäkeskusteluissa nousi esiin työntekijöiden pysyvyyden merkitys onnistumisten näkemisen ja saavuttamisen suhteen. Työntekijöiden pysyvyys koettiin tärkeänä sekä asiakkaan että työntekijän kannalta. Kuten edellä on kuvattu, sosiaalityöntekijä tarvitsee aikaa asiakkaan kohtaamisiin, mutta myös aikaa pysähtyä ja pohtia prosessin oikeaa suuntaa. Työntekijöiden pysyvyys ja mahdollisuus olla prosessissa mukana pidemmän aikaa liittyy asioiden psykologiseen jatkuvuuteen, luottamuksen sekä yhteistyön sujuvuuteen sekä sitä kautta onnistumisten näkemiseen. Tätä pohtiessaan sosiaalityöntekijät toivat esiin kokemuksiensa kautta asioita, joihin prosessin aikana menee hukkaan työaika. Työntekijöiden vaihtuvuus tuo asiakasprosesseihin katkoksia, asiat joudutaan aloittamaan alusta ja ne eivät etene. Uusi työntekijä käynnistää aina uudenlaisen tutustumisprosessin (Puustinen-Korhonen 2010). Erittäin haitallisena sosiaalityöntekijät kokivat myös nykyisen mediassa käytävän keskustelun lastensuojelun tilanteesta ja epäonnistuneista asiakkuuksista. Ohessa erään sosiaalityöntekijän tiivistys ajan monitasoisesta merkityksestä lastensuojeluprosessissa.

S: ”Ja sitten se niinku sen oman roolin ja niinku työnkuvan niinku puolustaminen ja selittäminen vie hirveenä sitä energiaa ja aikaa. Sitten mä mietin, kun just että se luottamus niinku rakentuu asiakkaiden kanssa ja mun mielestä se luottamuksen syntyminen liittyy hyvin keskeisesti siihen onnistumisen kokemukseen, koska miettii itellään niitä positiivisia hetkiä, niin ne on liittynyt just siihen, että on ollut semmonen, että on luottamus syntynyt. Ja se vaatii aikaa. Mut sitten jos se lähtötilanne on jo niin haastava, niin sitten se vielä, että pitää ensin

selittää kuka on ja mitä tekee, ja käytännössä nähä se oma tapa tehdä tätä työtä. Ja sitten siihen päälle vielä sen asian auki selittäminen, että minkälaisen kuvan media ja muut tahot antaa. Ne vie hirveenä aikaa. Ja sitten kun miettii sitä, että työntekijät vaihtuu koko ajan. Niin sitten jokainen joutuu alottaan sen asiakkaan kanssa aina niinku alusta, koska vaikka asiakkuus saattaa kestää vuosia, mutta jos sinä aikana on vaihtunut monta sosiaalityöntekijää, niin ei se asiakas oo ikinä saanut semmosta kokemusta, että mitä se yhteistyö voi olla, kun se luottamus on syntynyt. Niin ei niitä onnistumisen kokemuksia oo välttämättä sillä asiakkaallakaan. Saati sitten sillä työntekijällä, jos se on hirveen repaleista se työ.”

6.2.3 Työtä tukevat rakenteet

Oma työyhteisö, riittävät palvelut ja toimiva palvelujärjestelmä sekä lastensuojelulaki nousivat kaikissa ryhmäkeskusteluissa esiin onnistumisia edistävinä tekijöinä, jotka yhdistyvät työtä tukevat rakenteet teeman alle.

Oma työpari, työyhteisö ja lähiesimies koettiin tärkeinä omassa työssä selviytymisessä ja onnistumisten esille nostamisessa. Työparin keskinäinen dialogi ja reflektiivinen keskustelu asiakastilanteista nosti esiin erilaisia näkökulmia ja ratkaisuvaihtoehtoja. Sosiaalityöntekijät kokevat, että työparin kanssa asiakastilanteissa uskaltaa toimia rohkeammin ja aidosti. Työpari tuntee asiakkuuden, jonka vuoksi keskustelua ja ymmärrystä kokonaisuuden suhteen on helppo jakaa. Työparin työskentelyä seuraamalla on mahdollista oppia uusia sekä hyviä työtapoja ja toisen tapaa toimia vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Työparien kesken annetaan myös positiivista palautetta onnistumisista ”Täähän oli hyvä neuvottelu tai sä toimit tai sanoit tosi hyvin”. Erityisesti työparin merkitys korostuu haasteellisimmissa asiakastilanteissa, jolloin asiakastilanteen tunnekuormaa ja vastuuta, jota päätöksistä kantaa voi jakaa työparin kanssa. Työparin ohella vaikeita asiakkuuksia käydään lävitse omassa työyhteisössä ja tiimissä. Työyhteisön merkitys kannustajana ja onnistumisten esille nostajana koetaan tärkeänä. Työyhteisön ammatilliseen osaamiseen luotettiin, koska asiakastilanteita lähestytään samasta näkökulmasta, lapsen etua arvioiden. Kahdessa ryhmässä nostettiin esiin myös esimiehen merkitys työssä onnistumisessa. Esimiehen tuen ja avun vaikeissa asiakastilanteissa koettiin antavan varmuutta työskentelylle. Tärkeänä koettiin, että esimiehen puoleen on helppo kääntyä, hän on tavoitettavissa ja omaa kokemusta lastensuojelutyöstä, jolloin hän ”kartalla” lastensuojelun asioista.

S1: ”Mulla itellä on se kokemus, että jos sulla ei ole sitä esimiestä niin sä et voi tehdä juuri mitään. On sitten todella yksin jos ei ole sitä työpariakaan niin, mitä sitten jos ei tule sitä

onnistumista ja tuleekin se epäonnistuminen. Se työpari ja se esimies antaa varmuutta sille tekemiselle, että eihän ne mitään helppoja asioita ole. Ettei olisi vain se yksi työntekijä, joka intuitionsa perusteella päättäisi, mitä tekee ja vaan siinä on se tuki taustalla.”

S2: ”Niin ja voi peilata niitä ajatuksia ja jakaa sitä ymmärrystä koko kokonaisuuden suhteen.”

S3: ”Sitten taas tästä työyhteisöstä, kun tämä on niin ongelmakeskeistä niin sitten työyhteisö saattaa nähdä, että hei oothan sä tässä onnistunut ja älä nyt vaivu synkkyyteen, että onhan tässä jotain hyvääkin. Saa jaettua työyhteisössä asioita.”

Sosiaalityöntekijöiden kokemuksen mukaan riittävillä resursseilla ja palveluilla vaikutettaisiin suoraan siihen, että lastensuojelussa koettaisiin enemmän onnistumisia. Tämä takaisi sen, että perheiden kanssa voitaisiin työskennellä tilanteen vaatimalla tiiviydellä ja tarjoamaan palveluja oikea-aikaisesti. Resursseihin liitettiin myös sosiaalityöntekijöiden määrä. Yhdessä ryhmässä pohdittiin, kuinka monta perhettä yksi sosiaalityöntekijä voi avohuollossa hoitaa? Tällä hetkellä asiakkaita koettiin olevan liikaa, mutta oikean määrän arvioiminen koettiin vaikeaksi. Erittäin harmillisena sosiaalityöntekijät kokivat tilanteet, joissa perheellä olisi motivaatio ottaa apua vastaan ja kyseistä palvelua olisi saatavilla, mutta jono palveluun on pitkä ja mahdollisuutta ostaa lastensuojelun palveluita ei ole, koska palvelunostorahat on käytetty. Tämä voi tarkoittaa sitä, että asiakkaan motivaatio ottaa palvelua vastaan myöhemmin sammuu tai asiakkaan tilanne on myöhemmin jo muuttunut huonommaksi, että tarvitaan vahvempia tukitoimenpiteitä. Erityisesti nuorten kohdalla tämä koetaan erittäin harmillisena. Sosiaalityöntekijät kokevat isona onnistumisena sen, että nuori itse ottaa yhteyttä ja pyytää apua. Luottamuksen rakentamisen kannalta tärkeää olisi, että apua voitaisiin silloin tarjota. Palvelun viivästyminen voi tarkoittaa myös sitä, että koululaisen kohdalla lukukausi- tai jopa lukuvuosi menee kokonaan pilalle. Sosiaalityöntekijät kokevat, että näistä tilanteista nousee perheille tunne, ettei heitä ole autettu.

S:Kyllähän tässä ois kuitenkin hyvä tuoda esiin, että jos meillä olis enemmän resursseja, niin kyllä meillä olis enemmän onnistumisia. Jos meillä olis palveluita tarpeeks tarjota perheille sillon, kun se tarve nähdään...niin olis onnistumisen tarinoita enemmän. Että onhan se myös totuus, että se työ tai perheiden tilanne olis parempi jos me pystyttäis alottaan työskentely nopeammin, tapaan heitä nopeammin ja nimenomaan järjestämään muita palveluita kuin niitä viimesijaisia. Mutta sitten kun meillä ei niitä ole aina riittävästi ja riittävän nopeasti, niin sitten ne niinku menee niihin viimesijasiin toimenpiteisiin.”

Palvelujen järjestäminen asiakkaalle näyttää olevan monien palasten yhteensovittamista, jossa sosiaalityöntekijän vaikuttamismahdollisuudet ovat rajalliset, kuten selvitystenkin perusteella on todettavissa. Suunnitelmallisen ja onnistuneen asiakasprosessin toteuttamista vaikeuttavat muun muassa sopivien palveluiden saatavuus, pitkät odotusajat palveluihin sekä palveluiden

viivästyminen. Palvelua odottaessaan sosiaalityöntekijällä ei aina ole välttämättä tarjota asiakkaalle korvaavia tukimuotoja, jolloin perheen tilanne voi kriisiytyä ja auttamisen mahdollisuudet kaventuvat. Palvelun viivästyessä asiakkaan luottamus lastensuojelun apua kohtaan vähenee, motivaatio ottaa palvelua vastaan voi heikentyä tai jopa sammua. Lastensuojeluprosessin onnistunut eteneminen ja toteutuminen voi näin tulla mahdottomaksi. (Sinko & Muuronen 2013; Lunabba & Särkiö 2009, 132-135.) Sosiaalityöntekijät kokivat ajoittain ”naurettavaksi” tehdä työtä, jossa ammatilliseen arvioon perustuen ei voida tarjota tai ostaa perheen tarvitsemia palveluja. Sosiaalityöntekijät käyvät itsensä kanssa, mutta myös työyhteisön keskuudessa eettisiä keskusteluja siitä, mikä on riittävää tukea ja apua erityisesti niissä tilanteissa, joissa omaan arvioon perustuen tarvittaisiin tietynlaista tukea, mutta jota rahatilanteen vuoksi ei voida tarjota.

Lastensuojelun avohuollon tukitoimenpiteistä perhetyön rooli ja mahdollisuudet tukea työssä onnistumista nähtiin tärkeänä. Perhetyö tuo esiin konkreettisia perheiden arjen onnistumisia, joita sosiaalityöntekijän muutoin on vaikea saada oman työn kautta näkyväksi. Myös perheiden kannalta tämän nähtiin motivoivana ja voimauttavana. Perhetyö tuo sosiaalityöntekijälle tärkeää tietoa arvioinnin ja päätöksenteon tueksi. Näitä ovat tilanteet, joissa sosiaalityöntekijä tietää vähän perheen tilanteesta, mutta huoli on suuri, jolloin ilman perhetyön apua, arviota perheen tilanteesta pitäisi ehkä hakea sijoittamalla lapsi tai koko perhe kodin ulkopuolelle. Toisaalta perhetyön kautta saadaan tietoa, jota voidaan hyödyntää jos tarvetta vahvemmille tukitoimenpiteille ilmenee. Perhetyön tuottama tieto auttaa tällöin räätälöimään ja kohdentamaan esimerkiksi sijoituksen tavoitteet oikein. Perhetyön avulla voidaan ylläpitää joissakin perheissä tilannetta siten, ettei vahvempiin tukitoimenpiteisiin, kuten sijoitukseen tarvitse päätyä. Tässä kohdin ryhmien vastaukset erosivat pienen ja isomman kunnan kohdalla. Pienempien kuntien ryhmähaastatteluissa nousi selkeästi esiin mahdollisuudet käyttää perhetyötä tarpeen mukaisesti, kun taas Tampereella sen saamista joutui useimmiten sosiaalityöntekijöiden kerronnan perusteella odottamaan tai sitä ei voitu antaa perheen tarvitseman intensiteetin mukaan.

S: ”Tuo auttaa tosi paljon se, että perhetyötilanne on niin hyvä, ettei sitä tarvitse juurikaan jonottaa, että sillä päästään jo niinku saamaan jo niin hyvää tietoa, että jos sitten joudutaan turvautumaan rankempiin tukitoimiin niin sitten osataan jo kohdistaa ne oikein, että tähän tarvitaan tätä, ettei mene sellaiseen hakemiseen tai sitten tarvis heti turvautua siihen sijoitukseen, että me ei nyt tiedetä yhtään, mikä tässä on tilanne, että tarvitaan se sijoitus, että saataisiin arvioitua se tilanne.”

S: ”Toisaalta pitää myös ajatella, että joissakin tapauksissa se onnistuminen on sitä, että saadaan ylläpidettyä sitä tilannetta sillä tasolla, vaikka se ei olisikaan ihan täydellinen. Sillä

on niitä perheitä, joissa me ei tulla koskaan pääsemään siihen tilanteeseen, että siinä olis asiat oikein hyvin. Mutta, että saadaan sellaisilla vahvoilla ja pitkillä tukitoimilla, kuten perhetyöllä, pidettyä se tilanne sellaisena, ettei tarvita sijoitusta”.

Sujuva ja hyvä moniammatillinen yhteistyö nähtiin lastensuojelussa ”äärimmäisen tärkeänä” onnistumisiin vaikuttavana tekijänä. Opettaja tai päivähoidon työntekijä näkee lapsen arkea paljon enemmän kuin sosiaalityöntekijän on mahdollista havainnoida ja nähdä. Laajempi moniammatillinen näkemys on tärkeää, jotta mahdollisimman oikea arvio lapsen tilanteesta osattaisiin tehdä. Tiedon kokoaminen ja kokonaisuuden arviointi on lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän vastuulla.

S: ”Sehän on sitten sitte se meidän tehtävä se eritahoilta tukeva tieto myös koota yhteen. Tehdä siitä parhaat mahdolliset auttavat johtopäätökset, että siitä mentäisiin sitte parempaan suuntaan.”

Erityisen haastavaa arvion tekeminen on silloin, kun eri tahoilta tulevat näkemykset ovat keskenään ristiriitaisia. Kukin viranomaistaho katsoo lapsen etua oman ammattialansa näkökulmasta, jolloin niiden yhteensovittaminen esimerkiksi isossa neuvottelussa on haasteellista. Palveluiden saamisen vaikeus tuo tilanteeseen lisähaasteen, kun yhteisesti arvioituun tilanteeseen sosiaalityöntekijän ei ole mahdollista luvata mitään palvelua, kun esimerkiksi ostopalvelurahat on käytetty. Yhteistyötahojen suunnasta tuleva paine toimia tunnistetaan ja sosiaalityöntekijät kokevat, ettei heille anneta aikaa onnistua. Yhteistyötahot odottavat usein nopeita toimia ja muutoksia asiakkaan tilanteessa, vaikka ongelmat perheessä ovat saattaneet olla jo vuosia, jolloin niitä ei myöskään hetkessä korjata. Ymmärrystä lastensuojelun muutostyön hitaudesta ei useinkaan jaeta ja lastensuojelu koetaan ehkä tehottomana, jolloin arvostelu kohdistuu helposti yksittäiseen työntekijään.

S: ” Tuntuu, ettei ne ymmärrä, että se meidän työskentely vaatii aikaa eli ne ei anna meille niitä onnistumisen mahdollisuuksia, kun niitä onnistumisia pitäisi tulla nopeaan, että se on usein se kompastustenkivi ja usein sitten vaaditaan niitä kovempia toimenpiteitä, kun ei mitään tapahdu.”

Toisaalta sosiaalityöntekijät kokevat, että yhteistyötahot kutsuvat heidät usein mukaan perheiden kanssa työskentelyyn, mutta vastaavasti heidän avunpyyntönsä esimerkiksi psykiatrian taholta tulee usein ”bumerangina” takaisin. Sosiaalityöntekijät kokevatkin, etteivät he voi luottaa siihen, että yhteistyötahot tukevat lastensuojelun työskentelyä, vaikka lastensuojelulaki useissa kohdissa siihen edellyttää. Sosiaalityöntekijät kokevat, että ”yhteisen kielen” löytymistä moniammatillisessa työskentelyssä on helpottanut se, että lastensuojelun sosiaalityöntekijät ovat olleet näkyvillä

erilaisissa moniammatillisissa työryhmissä ja työnkuvia on purettu auki puolin ja toisin eli ”*mitä me kukin teemme.*” Tutuksi tuleminen on auttanut yhteistyön tekemistä ja konsultatiivisen tuen hakemista.

Uusi lastensuojelulaki ja siihen sisältyneet lakimuutokset koettiin kolmessa ryhmässä lastensuojelutyötä tukeviksi. Uuden lain koettiin lisänneen paperityötä ja vähentäneen varsinaista asiakastyönaikaa, mutta vieneen kokonaisuudessa lastensuojelutyötä monissa kohdin hyvään suuntaan. Lastensuojelulain koettiin selkiyttäneen erityisesti lastensuojelun alkuvaihetta, joka edellä koettiin tärkeänä vaiheena luoda luottamuksellista suhdetta ja yhteistyötä perheen kanssa. Laki suo sosiaalityöntekijälle oikeuden selvittää perheen tilannetta ja myös perheiden on se helpompi hyväksyä ”*eli laki velvoittaa meitä tekemään näin.*” Laki antaa työlle selkeää rakennetta, jonka kautta lastensuojelutyön sisällöistä on helpompi asiakkaalle kertoa ja perustella konkreettisesti työn tekemistä.

S: ”Tuo uusi laki sillain on hyvä, että ihan selkee struktuuri, että miten mennään ja miten menee lastensuojelutarpeen selvityksen osalta ja osa-alueittain, että kyllä se on hyvä. Ja sitte ku mekin käsitellään sitä asiakkaittain kanssa, että miten me tehdään tätä työtä niin se tulee niin konkreettiseksi sitte.”

Sosiaalityöntekijät kokevat, että asiakkaat ovat nykyisin enemmän tietoisia lain sisällöistä ja vaativat usein itsekin tarkkaa lain mukaista työskentelyä. Asiakkaat osaavat tuoda esiin selkeästi omat oikeutensa asiakkaina. Sosiaalityöntekijät pohtivat yhdeksi tekijäksi internetin käytön ja mahdollisuuden saada nopeasti tietoa ja muiden asiakkaiden kokemuksia luettavaksi. Laitinen ja Kemppainen (2010, 160) toteavat, että lastensuojeluasiakkaiden joukossa on nykyään enemmän myös merkittävän yhteiskunnallisen aseman, koulutuksen ja elintason omaavia ihmisiä, joita ei lueta perinteiseen sosiaalityön asiakaskuntaan kuuluviksi. Tämä haastaa sosiaalityöntekijän ammattitaidon uudella tavalla. (Emt.)

7. JOHTOPÄÄTÖKSET

7.1 Tulosten yhteenveto ja tarkastelu

Pro gradu - tutkimukseni tehtävänä oli selvittää, mitä on onnistuminen lastensuojelun sosiaalityössä työntekijöiden kokemana. Sosiaalityöntekijöiden ryhmäkeskustelujen- ja haastattelujen kautta olen selvittänyt heidän kokemuksiaan siitä, millaiset asiakassuhteeseen liittyvät asiat koetaan onnistumisina ja mitkä tekijät asiakassuhteen aikana vaikuttavat siihen, että onnistumisen kokemuksia syntyy.

Onnistuminen lastensuojelussa sosiaalityöntekijöiden kertomuksissa määrittyi pieniksi hetkiksi, asioiksi tai siivuiksi lastensuojeluprosessin aikana, joihin kiireisessä arjessa ei useinkaan ollut aikaa pysähtyä tai niitä edes huomata. Isompana onnistumisena sosiaalityöntekijät kuvasivat luottamuksellisen suhteen ja toimivan yhteistyön rakentumista asiakassuhteen aikana, joka koettiin keskeiseksi muutostyön välineeksi onnistumisten saavuttamiseksi. Onnistumista työssään sosiaalityöntekijät kokivat myös silloin, kun asiakkaalle voitiin järjestää oikeanlaista ja oikea-aikaista tukea ja palveluja. Tuen ja palveluiden järjestyminen sosiaalityöntekijöiden kokemusten mukaan näyttäytyi monen eri tekijän summana, johon vaikutti asiakkaan motivaatio ottaa vastaan apua ja tukea, sosiaalityöntekijän ammattitaito ja mahdollisuus työskennellä perheen kanssa riittävästi ja palveluiden saatavuus. Onnistumisena kaikestaan koettiin työskentely, joka lapsen kannalta johti myönteisiin tuloksiin ja muutoksiin eli lapsen edun toteutumiseen. Riittävän hyvän arjen saavuttamisessa ja lapsen tilanteen kohentumisessa merkittävään rooliin nousi vanhempien kanssa työskentely ja vanhempien rooli.

Tulokset vahvistavat artikkeleissa, kirjallisuudessa ja aikaisemmissa tutkimuksissa esiin nousseita asioita lastensuojelussa ja sosiaalityössä onnistumisesta ja sen määrittelystä (Esim. Ritala-Koskinen 2003; Jokinen, Juhila & Raitakari 2003; Forsberg 2002). Esityksessä lastensuojelun laatusuosituksiksi todetaan, että onnistuneen ja tuloksellisen lastensuojelun edellytyksenä on luottamus (2013, 7). Sosiaalityöntekijöiden kokemukset työstään vahvistavat tätä näkemystä, mutta huomion arvoista on, kuinka yksimielisesti se sosiaalityöntekijöiden kertomuksissa nousi esiin kaikissa ryhmissä ja kuinka haasteellisena se toisaalta koettiin. Yhteistyön ja luottamuksen rakentaminen näyttäytyi sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa prosessina, joka ei aina kulkenut suunnitelmallisesti eteenpäin vaan sisälsi erilaisia vaiheita. Lastensuojeluprosessin kulkua määrittelee vahvasti laki, mutta se on aina sidoksissa aikaan ja elää ajassa. Prosessiin kuuluu

edistykset ja onnistumiset, mutta myös kriisit ja epäonnistumiset, jotka eivät ole toistensa vastakohtia. Huostaanotto tuen muotona voitiin nähdä epäonnistumisena pitkän työskentelyn päätteeksi jos työn tavoitteena oli perheiden tukeminen kotiinpäin avohuollon tukitoimenpiteiden avulla, mutta toisaalta onnistumisena ja mahdollisuutena auttaa perhettä tilanteessa, jossa ei enää ollut muita vaihtoehtoja. Huostaanotto nähtiin myös isompana kokonaisuutena, joka oli jaettavissa pienempiin asioihin ja onnistumisiin. Muukkonen (2008, 66) näkee lastensuojelun ydintehtäväksi rajojen asettamisen sekä niistä muistuttamisen ja tarkistamisen huolehtien niiden selkeydestä. Tässä tutkimuksessa kriisit ja huostaanotto nähtiin mahdollisuutena puuttua tilanteeseen, tehdä konkreettisesti näkyväksi jo ehkä pitkään jatkunut huoli lapsesta ja nostaa lapsi selkeästi työn keskiöön muistuttamalla lastensuojelun rajoista. Rajojen asettaminen ja niistä muistuttaminen käynnisti tutkimustulosten mukaan joskus viime kädessä yhteistyön ja asiakkaan motivaation työskentelyyn.

Entä, mitkä tekijät sosiaalityöntekijöiden kokemana edistivät edellä mainittujen onnistumisten syntymistä asiakassuhteessa? Sosiaalityöntekijät kokivat oman ammattitaidon ja asenteen tehdä lastensuojelutyötä ensisijaiseksi onnistumisten saavuttamisessa. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on pitää yllä toivoa asiakassuhteessa, nähdä ja nostaa esiin onnistumisia sekä motivoida asiakasta muutostyöhön ja tuen vastaanottamiseen. Ammattitaitoon sosiaalityöntekijät liittivät myös omien ennakkoluulojen ja asenteiden tiedostamisen, yhteistyötaidot sekä asiakasta arvostavan asenteen kaikessa kohtaamisessa ja kuulemisessa työskentelyn aikana. Sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa tasavertainen asiakas-työntekijä suhde ja molempien osapuolten näkeminen tärkeinä tiedon tuottajina koettiin onnistumisten saavuttamisessa tärkeiksi.

Rostilaa (2001, 39-40) mukaillen yllä mainitut asiat voidaan yhdistää asiakaslähtöisyyden toteutumisena onnistuneen työn edellytyksenä. Laitinen ja Kemppainen (2010) tuovat esiin, että sosiaalityöntekijä voi osoittaa asiakkaalle arvostavansa häntä omalla läsnäolollaan, asioihin suhtautumisella, niiden käsittelyllä ja kuuntelemisella. Sosiaalityöntekijän herkkyyys ja ymmärrys asiakkaan elämäntilannetta kohtaan ja aito sekä asianmukainen suhtautuminen asiakastilanteessa ovat tekijöitä, joiden kautta sosiaalityöntekijä hahmottuu asiakkaalle joko byrokraattina tai ihmisenä, joka aidosti kohtaa asiakkaan asiassaan. (Emt., 2010, 160-161.) Sosiaalityöntekijöiden kokemukset onnistumista ja omasta roolistaan niiden saavuttamisessa vahvistivat edellä mainittuja asioita.

Aika ja sen moninaiset merkitykset onnistumisten saavuttamisessa nousi sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa keskeiseen rooliin. Sosiaalityöntekijä tarvitsee aikaa asiakkaan kohtaamistyöhön, mutta myös prosessinohjaus työhön onnistuakseen työssään. Kohtaamistyössä sosiaalityöntekijät kokivat luottamuksen ja yhteistyön rakentamisen kannalta tärkeäksi jokaisen tapaamisen asiakkaan kanssa ja vastaavasti tiiviimmät tapaamiset asiakasprosessin nivelvaiheissa, kuten asiakkuuden alkuvaiheessa, kriiseissä ja huostaanoton valmistelussa. Prosessinohjaustyössä korostui mahdollisuus käyttää aikaa kirjausten laadukkaaseen tekemiseen ja asiakastilanteiden pohtimiseen asiakassuhteen ulkopuolella, jolloin merkittäväksi vertaiskuulijaksi koettiin oma työpari ja työyhteisö. Näin arvio asiakastilanteesta ei perustunut ainoastaan yksittäisen sosiaalityöntekijän näkemykseen. Kolmantena merkittävänä tekijänä onnistumisien saavuttamisessa sosiaalityöntekijät kokivatkin työtä tukevat rakenteet. Oma työpari ja työyhteisö koettiin ensiarvoisen tärkeiksi ammatillisen tuen antajana ja onnistumisten esille nostajana. Toimiva ja riittävä palvelujärjestelmä vaikuttaisi sosiaalityöntekijöiden kokemana suoraan siihen, että lastensuojelussa olisi enemmän onnistumisia, mutta myös siihen, että viimesijaisia ja kalliimpia tukitoimenpiteitä tarvittaisiin vähemmän. Palveluiden osalta perhetyön merkitys ja rooli nousi kokemuksissa tärkeäksi. Palvelujärjestelmän toimivuuteen sosiaalityöntekijät liittivät myös riittävän sosiaalityöntekijöiden määrän ja yhteistyön muiden viranomaistahojen kanssa. Moniammatillinen työskentely koettiin lastensuojelussa onnistumisten kannalta välttämättömäksi, jotta lapsi ja perhe saavat parhaan mahdollisen avun. Työtä ja onnistumisia tukevana asiana esiin nousi myös lastensuojelulaki.

Lapset ja vanhemmat näyttävät korostavan laadukkaan ja onnistuneen lastensuojelutyön edellytyksenä hyvin samantapaisia asioita kuin sosiaalityöntekijät tässä tutkimuksessaakin kokemuksiinsa pohjautuen toivat esiin. Lasten ja vanhempien näkemyksissä ja toiveissa lastensuojelun työskentelyä kohtaan nousee esiin asiakkaan arvokkaan kohtaamisen tärkeys. Lapset ja vanhemmat korostavat tarvetta tulla kuulluksi ja kohdatuksi omana itsenään, jolloin korostuu ammattilaisen hyvät vuorovaikutustaidot ja aito halu kuulla asiakkaiden omia ajatuksia ja kokemuksia. Hyvät vuorovaikutustaidot auttavat siirtymään asiantuntijakeskeisyydestä aitoon kohtaamiseen ja kuulemiseen, joka asiakkaiden näkemyksen mukaan auttaisi työntekijää tekemään oikeita ratkaisuja asiakkaan parhaaksi. Vaikeitakin asioita on helpompi ottaa vastaan, kun vuorovaikutus on avointa, luottamukseen perustuvaa ja asiakasta kunnioittavaa. Asiakkaat haluavat olla osallisia omaa elämäänsä koskevissa ratkaisuissa, toimenpiteiden ja suunnitelmien valmistelussa sekä päätöksenteossa. Väkiraportin mukaan osallisuuden kokemukset ovat vahvasti sidoksissa juuri vuorovaikutuksen laatuun ja avoimuuteen, joka asiakasprosessin aikana tarkoittaa asiakkaiden kokemusten mukaan kuulluksi tuleamista, heille asioista kertomista ennen kuin ne

tapahtuvat, asioiden perustelemista, toiveiden täyttämistä niiltä osin kuin se on mahdollista ja viranomaisten välistä avointa yhteistyötä asiakkaan suostumuksella. (Toimiva lastensuojelu 2012, 8-9.)

Kasvavat asiakasmäärät, resurssien ja ajan puute, sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus sekä palvelujärjestelmän toimimattomuus ovat niitä reunaehtoja, joiden puitteissa lastensuojelun sosiaalityötä tällä hetkellä tehdään. (Esim. Lastensuojelu 2011; Sinko & Muuronen 2013; Toimiva lastensuojelu 2013; Puustinen & Korhonen 2013.) Myös tässä tutkimuksessa sosiaalityöntekijät toivat nämä asiat esiin, mutta lastensuojelun sisältä ja arjen työkäytäntöjen tasolta liittäen ne mahdollisuuksiin onnistua työssään. Onnistumisten saavuttamisessa sosiaalityöntekijät näkivät keskeiseksi oman roolinsa ja ammattitaitonsa, mutta kaikkeen sekään ei kokemusten mukaan riitä. Sosiaalityöntekijä tarvitsee onnistuneeksi kokemansa työskentelyn tueksi myös toimivaa palvelujärjestelmää ja aikaa paneutua asiakastilanteeseen huolellisesti. Sosiaalityöntekijät kokevat kuitenkin, että heillä ei ole tarpeeksi aikaa syventyä perheen tilanteeseen. Toteamukset ”*jos olisi aikaa*”, ”*jos voisi*”, ”*jos pystyisi*” ja ”*tapaisi enemmän*” kertovat siitä, että sosiaalityöntekijät eivät voi toimia tällä hetkellä asiakassuhteessa aina parhaaksi katsomallaan tavalla ja sitä kautta kokea onnistumisia.

Hyvin ja huolellisesti tehty toimenpide jossakin asiakastilanteessa voi merkitä sitä, että joku muu asiakas huolineen jää vähemmälle työpanokselle toteaa Laulainen (2005, 121) tutkimuksessaan. Kun sosiaalityöntekijä ei pysty työskentelemään tarpeeksi perheen kanssa, eikä tunne hyvin perhettä, lisääntyy myös aina tulkinnan osuus. Sosiaalityöntekijät toivat esiin, että vaikeiden asioiden esille otto ja niistä puhuminen vaatii asioiden työstämistä ja pohdintaa sekä useita kohtaamisia. Harvemmin siis tarvittava tieto saadaan suoraan kysymys- vastaus menetelmällä vaan vaatii aikaa sekä tutuksi tulemistä puolin ja toisin. Tutkimustulosten perusteella näyttäisi siltä, että sosiaalityöntekijöiden pitää kuitenkin lyhyessä ajassa nopeasti hankkia tarvittava tieto perheen tilanteesta. Prosessin ohjaaminen ja suunnittelu kiireessä on haasteellista ja voi pohtia, tapahtuuko näissä tilanteissa myös traagisia epäonnistumisia lapsen tilanteenarvioinnissa, jotka nousevat esiin myös mediassa vaikuttaen yleiseen kuvaan lastensuojelusta. Eronen (2013) päätyi tutkimuksessaan siihen, että sosiaalityöntekijöiden pysyvyys ja lapsen asioiden hyvin tunteminen vaikuttaa lapsen tilanteen arviointiin. Voisi siis olettaa, että hyvin asiakkaan tilanteen tunteminen auttaisi sosiaalityöntekijää tekemään oikean tulkinnan ja arvioinnin myös perheiden kriisitilanteissa, jolloin työskentelyssä ei sorruttaisi aliarviointeihin, eikä myöskään yliarviointeja tuen tarpeesta tapahtuisi.

Sosiaalityöntekijöiden kokemuksista nousee esiin tilanteita, joissa työaika menee myös hukkaan. Palvelujärjestelmä ja palvelujen riittämättömyys näyttäisi rajaavan sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden käyttöä ja vaikuttavan siihen, että työaika menee hukkaan, kun suunnitelmallisen ja usein työntekijän sisukkaan työskentelyn tuloksena asiakas motivoituu ottamaan palveluja vastaan, mutta niitä joudutaankin jonottamaan tai yhteistyötahot eivät jaa sosiaalityöntekijän kanssa samaa näkemystä palvelun tarpeellisuudesta asiakkaalle. Tällöin motivointityö ja luottamuksen rakentaminen joudutaan mahdollisesti aloittamaan uudelleen siinä vaiheessa, kun palveluja jälleen olisi mahdollista tarjota. Suunnitelmallinen sosiaalityö näyttää vaikealta, koska palvelujen saaminen oikea-aikaisesti on enemmän sattumaa ja yllättävä onnistuminen kuin asiakkaan tarpeisiin tai sosiaalityöntekijän ammatilliseen arviointiin perustuvaa. Erityisen harmillisena palveluiden vaikean saamisen oikea-aikaisesti sosiaalityöntekijät kokivat nuorten kohdalla. Tämän hetkessä syrjäytymiskeskustelussa tämä voi olla pieni asia, mutta jo tässä vaiheessa nuoren tilanteeseen ajoissa tarttuminen, voisi osaltaan vaikuttaa heidän tilanteeseensa myöhemmin elämässä tai siihen, että he jatkossakin rohkenevat hakemaan apua ja luottavat viranomaisten apuun.

Julkisuudessa käytävä negatiivinen keskustelu lastensuojelusta on vaikuttanut sosiaalityöntekijöiden kokemuksen mukaan mielikuvaan lastensuojelusta, joka jo ennestään on ollut pelottava, kuten Bardy (2013) toteaa. Sosiaalityöntekijöiden työssä tämä näyttäytyy erityisesti alkuvaiheen työskentelyssä, jossa työntekijöiden työaika kuluu paljon lastensuojelun työnkuvien ja tehtävien auki purkamiseen ja oman työn perustelemiseen. Lastensuojelulain tekstit tukevat osittain tätä työtä, mutta asioiden mahdollisimman konkreettinen selittäminen asiakkaalle jää sosiaalityöntekijän harteille. Asiakastyöaika menee hukkaan myös työntekijöiden vaihtuvuuden vuoksi, koska uusi työntekijä aloittaa prosessin aina tietyllä tapaa alusta tutustuen ja hakien oman tapansa tehdä työtä perheen kanssa. Sosiaalityöntekijät kokemuksiinsa pohjaten toivat esiin, että pienet onnistumiset asiakassuhteen aikana rakentavat luottamuksellista suhdetta ja yhteistyötä, mutta lyhyen työsuhteen aikana niitä ei yleensä pääse syntymään. Tällöin kummallekaan osapuolelle ei synny oikeanlaista kuvaa siitä, mitä luottamuksellinen työskentely voisi parhaimmillaan olla, kun asioissa joudutaan lähtemään alusta työntekijän vaihtuessa. Sosiaalityöntekijän kannalta tämä tarkoittaa sitä, että myöskään ammatillista asiantuntijuuden syvenemistä kertyvien onnistumisten kokemusten myötä ei pääse tapahtumaan.

Valtiovarainministeriön (2013, 2) tarkastusraportissa todetaan, että lastensuojelutyön onnistumisessa pätevät ja pysyvät työntekijät sekä asialliset työskentelyolosuhteet ovat avainasemassa. Raportissa myös todetaan, että lastensuojeluperheitä ei missään prosessin vaiheessa

pystytä tukemaan ja auttamaan tarpeeksi tämän hetkisillä resursseilla (Emt.) Yhteiskunnallisella tasolla tarvitsemme vahvaa ja yhteistä kokonaisnäkemyä siitä, mihin suuntaan haluamme lastensuojelua jatkossa kehittää ja selkeästi sanojen lisäksi budjeteissa osoittaa rahalliset resurssit suunnitelmien tueksi. Tämä tarkoittaisi myös tietyllä tapaa paluuta valtiovallan suorempaan ohjaukseen lastensuojelussa (Toimiva lastensuojelu 2013). Se, millaisia onnistumisia lastensuojelulta tällä hetkellä odotetaan jo lain periaatteiden tasolla, näyttäisi olevan ristiriidassa niiden mahdollisuuksien ja resurssien kanssa, joita sosiaalityöntekijöillä kokemustiedon perusteella näyttäisi käytettävissä olevan.

7.2 Suosituksia toimenpiteiksi onnistumisten lisäämiseksi

Tutkimustulokset antavat mahdollisuuden pohtia toimenpiteitä onnistumisten lisäämiseksi eli saattaa tutkimuksen tuloksia takaisin käytäntöön. Esityksessä lastensuojelun laatusuosituksiksi (2013, 14.) esitetään aikaraamien luomista, joissa määriteltäisiin sosiaalityöntekijän käyttämä aika lapsen ja vanhemman henkilökohtaiseen kohtaamistyöhön, mutta myös sosiaalityöntekijän prosessinohjaustyöhön lastensuojeluprosessin eri vaiheissa. Nämä aikaraamit voivat antaa suuntaa tarvittaville henkilöstömitoituksille lastensuojelussa korostaen asiakkaan kanssa tehtävän työn tärkeyttä, mutta myös sosiaalityöntekijän mahdollisuutta riittävästi paneutua prosessinhoidolliseen työhön. Toisaalta, kuten tässä tutkimuksessa nousee esiin prosessit ja niiden vaatima työskentely ovat hyvin yksilöllisiä, jolloin sitovien aikaraamien asettaminen on haasteellista. Asiakkaan kohtaamisessa ajan ohella merkittäväksi nousi työntekijän itsensä oma ammattitaito ja vuorovaikutustaidot. Jokainen tapaaminen asiakkaan kanssa on tärkeä ja voi vahvistaa sekä voimaannuttaa tai vastaavasti alistaa ja nöyryyttää asiakasta. Tällöin keskeiseksi nousee myös työntekijän tapa toimia asiakkaan kanssa, ei pelkästään ulkoapäin määritelty käytettävissä ole aika tai resurssit työhön. (Kananoja ym. 2007, 108.)

Tosiasia kuitenkin on, että lastensuojelun sosiaalityöhön tulee tällä hetkellä enemmän asiakkaita, kuin sieltä poistuu, joka näkyy suoraan kasvavina asiakasmäärinä. Lastensuojelulla ei ole paikkaa, mihin se ohjaisi asiakkaita, joilla ei ole selkeästi akuuttia lastensuojelupalvelujen tarvetta, mutta jotka kuitenkin tarvitsevat tukea arjen sujumiseen ja ylläpitämiseen, jotta tilanne ei ajautuisi umpikujaan. Näitä asiakkuuksia tässä tutkimuksessa olivat esimerkiksi pitkät asiakkuudet, joissa tarvetta perhetyön tekemiselle oli koko lapsuuden ajan. Samoin asiakkaat, jotka eivät ottaneet vastaan mitään palveluja ja, jotka sosiaalityöntekijöiden arvion mukaan hyötyisivät kuitenkin ”*pelkistä sosiaalityöntekijöiden tapaamisista*”, mikäli aikaa olisi mahdollista antaa. Nämä asiakkaat

jäävät tällä hetkellä lastensuojelun hoidettavaksi, jotka kuitenkin tulisivat näkemykseni mukaan riittävän ammattitaitoisesti hoidetuksi myös muulla tavoin.

Sosiaali- ja terveysministeriön asettaman työryhmän loppuraportissa otetaan kantaa lastensuojelun järjestämiseen tulevana vuosina. Merkittävänä uutena avauksena tämän tutkimuksen ja oman työkokemukseni perusteella pidän rakenteellista uudistusta, jossa työryhmä ehdottaa perheiden ja lasten palvelujen jakamista kolmelle tasolle eli yhteisiin palveluihin, tehostettuun tukeen ja erityiseen tukeen, joista erityinen tuki pitäisi sisältää erityistä ammattitaitoa ja usein moniammatillista työskentelyä vaativat ongelmalliset lastensuojelutilanteet. Kyseisessä ehdotuksessa tasolta toiselle siirrytään vasta siinä vaiheessa, kun edellisen tason tuki on laadukkaasti järjestetty, mutta se ei riitä vastaamaan perheen tarpeisiin. Vastaavasti erityisen tuen osoittautuessa tarpeettomaksi, asiakas voisi siirtyä tehostetun tuen tasolle, jolloin se väliportaana jatkaisi ja vahvistaisi edelleen tehostetussa työssä saavutettuja asioita. Kyseinen malli ei hajottaisi lapsen ja perheen asiakkuutta eri sektoreille vaan perheen tilanteen muuttuessa, muuttuisivat vain työskentelyn intensiteetti ja käytettävä erikoisosaaminen. (Toimiva lastensuojelu 2013, 54-55.) Sosiaalityöntekijät kokivat onnistumisia pohtiessaan työntekijöiden kaikinpuolisen vaihtumisen haitalliseksi asiakkaiden ja työssä onnistumisen kannalta, jonka vuoksi yhtenäisten asiakkuuspolkujen muodostamiseen näyttäisi olevan tärkeää panostaa jatkossa enemmän kuin mitä tähän asti on tehty. Heino (2007) vastaavasti toteaa, että lastensuojelulasten kasvuympäristöissä ja perherakenteissa on nähtävissä paljon muutoksia ja vaihtuvuutta, jonka vuoksi viranomaisen pysyvyys erityisesti lastensuojelutyön luonne huomioiden korostuu (Emt).

Lukuisissa lapsiperheiden palveluja koskevissa selvityksissä on kiinnitetty huomiota perhetyön ja lapsiperheiden kotipalvelun huonoon saatavuuteen. Toisaalta on todettu kyseisten palvelujen mahdollisuuksiin moninaisesti tukea perheiden selviytymistä arjessaan ja olevan kustannuksiltaan kohtuullisen halpoja järjestää ja tuottaa. (ks. Bardy 2013; Heinonen, Väisänen & Hipp 2012; Sinko & Muuronen 2013; Valtionvarainministeriö 2013.) Palveluiden osalta perhetyö näyttäytyi tutkimustulosten mukaan tuen muotona, jonka parempi saatavuus vaikuttaisi sosiaalityöntekijöiden kokemuksen mukaan sekä onnistumisten saavuttamiseen että selkeään rahalliseen säästöön kunnissa. Näkisinkin, että perhetyön lisääminen tulevaisuudessa sekä tehostetun että erityisen tuen tasolla lisäisi onnistumisia lastensuojelussa, mutta olisi myös perheiden kannalta inhimillisempää ja hyvinvointieroja tasoittavaa. Perhetyöntekijöiden lisäys alkuvaiheessa lisää kuntien menoja, mutta pidemmällä aikavälillä tulisi nähdä sijoituksena, joka tuottaa onnistumisia ja säästöjä myöhemmissä vaiheissa, kuten tutkimuksessa sosiaalityöntekijät kokemukseensa pohjautuen totesivat.

Tässä tutkimuksessa perhetyön kautta sosiaalityöntekijät saivat oleellista tietoa perheen arjen sujumisesta, joka auttoi arvioimaan perheen tilannetta, kohdentamaan jatkosuunnitelmat oikein tai mahdollisilta kalliimmilta tukitoimenpiteiltä välttää. Perhetyön mahdollisuudet tukea perheitä tilanteissa, joissa tukea tarvitaan pitempiaikaisesti, koettiin myös tärkeänä. Näissä asiakkuuksissa onnistumiset ja perhetyön mukanaolo tulevat näkyväksi ehkä vasta lasten myöhemmissä elämänvaiheissa tai aikuisuudessa hyvinvointina, pärjäämisinä sekä vahvempana omana vanhemmuutena. Tällöin se voi olla myös yksi tekijä sukupolvia kestäneen lastensuojeluasiakkuuden katkaisemisessa. Perhetyö nostaa esiin konkreettisia arjen onnistumisia, kohtaa perheitä heidän omassa arjessaan ja usein auttaa joutumasta täydelliseen umpikujaan. Nykyiset perhetyön resurssit eivät näyttäisi tämän tutkimuksen ja aikaisempien selvitysten valossa antavan mahdollisuutta pitempiaikaiseen ja riittävän intensiiviseen tukeen, koska asiakkaita on paljon ja uusia asiakkaita odottaa palvelua koko ajan jonossa. Perhetyön lisääminen, tehostetun tuen tasolle mahdollistaisi sen, että perheet saisivat riittävän pitkäaikaisesti vahvaa ja kuntouttavaa tukea arkeensa ilman lastensuojeluasiakkuutta. Vastaavasti erityisen tuen tasolla perhetyö painottuisi vahvasti arvioimaan työotteeseen ja muutostyöhön.

Lastensuojelupalvelujen organisointi on kunnissa edelleen menossa käynnissä olevan sosiaali- ja terveydenhuollon- sekä kuntauudistuksen vuoksi. Valtiovallan ohjaus tavoittelee kuntarakennetta, joka perustuu vahvoihin peruskuntiin, joiden vallassa ja vastuulla on huolehtia palveluiden järjestämisestä ja kustantamisesta riittävän laajalla asukas- ja osaamispohjalla. Uudistuksessa kansalaisten tasavertaisuus palveluiden saamisessa voi parantua samoin kuin pienissä kunnissa lastensuojelun palveluiden valikoima voi laajentua. Kääntöpuolena voi olla paikallistuntemuksen katoaminen suurten yksiköiden myötä ja palveluiden muuttuminen teknis-rationaalisemmiksi. (Forsberg & Ritala-Koskinen 2012, 173.)

7.3 Katse sosiaalityöntekijöiden onnistumisten kokemusten tutkimiseen

Onnistuminen ja kokemustieto tutkimuksen keskiössä olivat haasteellisia minulle itselleni sekä sosiaalityöntekijöille. Onnistumisen yhtenäiseen määritelmään eivät sosiaalityöntekijät tässäkään tutkimuksessa päätyneet vaan totesivat sen kokemustietoonsa pohjautuen määrittyvän aina kulloisenkin asiakastilanteen mukaisesti. Sosiaalityöntekijöiden kokemukset asiakasprosesseista sisälsivät kuvauksia samanlaisista, mutta myös erilaisista tilanteista, joissa asiakkaiden ja perheiden

ongelmat sinänsä eivät nousseet keskeiseen rooliin. Onnistumisen kokemuksiin liittyi paljon intuitiivista tietoa. Sosiaalityöntekijät kuvasivat onnistumista tunnelmana, fiiliksenä, yhteistyön sävelenä, luottamuksellisuutena ja arvostavana työskentelynä, jota ajoittain oli vaikea pukea sanoiksi, mutta joka vahvistui useampia asiakastapauksia nähdessään. Kokemustietoa jakaessaan näistä löytyi yhtäläisyyksiä ja samankaltaisuutta, joita olen pyrkinyt tutkimustuloksissa kuvaamaan. Sosiaalityöntekijöiden kertomuksissa tuli esiin tietoa, taitoa, kyvykkyyttä ja ennen kaikkea sinnikkyyttä, jota heillä kokemuksensa kautta on asiakkaan kohtaamiseen ja prosessin ohjaukseen, mutta jonka hyödyntämiseen ei kiireen sävyttämä arki ja palvelujärjestelmä nykyisellään anna mahdollisuuksia.

Yhteisesti jaettavan kokemustiedon näkisin olevan merkittävää tietoa nuorelle ja aloittelevalle työntekijälle ja siten sen jakaminen työyhteisöissä, kokeneen työparin tai mentoroinnin avulla olisi tärkeää. Vaikeat ja toivottomalta tuntuvat asiakkuudet nostavat työntekijässä usein riittämättömyyden ja voimattomuuden tunteita, joiden kestäminen ja sietäminen sinänsä koettiin lastensuojelutyön luonteeseen kuuluvaksi ja kuten tässä tutkimuksessa sosiaalityöntekijät totesivat onnistumiseksi sinänsä. Kokemusten kautta kertyvä käytännön viisaus auttaa tunnistamaan lastensuojeluprosessin luonteen ja siinä kohdattavat vaikeudet, mutta myös onnistumiset ja voimavarat, joiden varaan työskentelyä voi rakentaa. Lastensuojelussa onnistutaan, mutta onnistumiset eivät ole helposti käännettävissä talouden numeeriselle kielelle, jota myös tämän tutkimuksen tulokset vahvistavat.

Bardy ja Heino (2013, 13-14) toteavat, että pelkkiin ongelmiin ja kriiseihin huomion kohdistaminen kaventaa sosiaalityöntekijän ja työyhteisön ajattelua sekä huomiokykyä. Kehittämisen kannalta katseen suuntaaminen onnistumisiin ja toimiviin asioihin tuo uskoa siihen, että asioihin voidaan vaikuttaa ja työssä myös onnistutaan. (Emt.) Toivottomuuden ja vaihtoehdottomuuden sijaan onnistumisen käsitettä tulkitessaan sosiaalityöntekijät toivat esille ratkaisuja ja mahdollisuuksia, joilla työn hallitseminen ja onnistumisten saavuttaminen olisivat mahdollisia. Onnistumisen kokemuksia jakaessaan jokainen työntekijä toi ryhmään mukanaan yhden tai useamman uuden näkökulman, toivoa ja vaihtoehtoja työssä onnistumisesta. Bardy ja Heino toteavatkin, että väsynyttä joukkoa on syytä vahvistaa etsimällä sellaista tietoa, josta on tukea ja joka voimaannuttaa (Emt., 2013, 14).

Udd (2012) nostaa esiin keskustelun voiman ilmiöitä määrittävänä, uudentavana ja rajoittavana tekijänä yksilö-, yhteisö- ja yhteiskuntatasolla. Tutkimuksessa työntekijöiden subjektiivinen kokemustieto onnistumisista jaettiin työyhteisön kesken yhteisiksi onnistumisen tarinoiksi. Asiakastyön ytimeksi ja yhdistäväksi tekijäksi nousi positiivisuus, ongelmien, epäonnistumisten ja haasteiden sijaan. Laittamalla ”hyvä kiertämään”, kuten Udd (2012) tutkimuksellisen työpajan luennossaan totesi, voidaan yksilöiden onnistumisen tarinat muuttaa työyhteisöjen onnistumisen kulttuuriksi, jolla hän näkee olevan mahdollisuuksia vaikuttaa myös lastensuojelun yhteiskuntatason keskusteluun, joka viime aikoina on ollut hyvin yksiulotteista ja kielteistä. Udd näkee sosiaalityöntekijät ”hiljaisina puurtajina”, joiden asiantuntijuuden ja kokemustiedon esille nostaminen tutkimuksellisin keinoin voi tehdä näkyväksi lastensuojelun kehittämiskohteet ja tarpeet, mikä tässä tutkimuksessa tuli selkeästi esiin. Sosiaalityöntekijöiden kokemustieto onnistumisista palaa takaisin arjen käytäntöihin yksilötasolle, julkisena tietona, jota sosiaalityöntekijöiden on mahdollista kommentoida ja soveltaa uusissa asiakastilanteissa tuottaen uutta kokemustietoa.

Tutkimuksessani onnistumisen käsitettä ei ole kiinnitetty mihinkään tarkempaan näkökulmaan, joka tutkimuksen tekemisen kannalta olisi ollut mielekkäämpää. Sosiaalityöntekijöiden ryhmissä tuottama aineisto oli hyvin hedelmällistä, joten tutkijana koin haasteelliseksi tiivistää sitä pro gradu-tutkielman vaatimaan tiiviyyteen. Täten tutkimusongelmien muotoileminen hieman suppeammin olisi ollut suotavaa. Onnistumisen teema antaa mahdollisuuden syventää ja jatkaa tutkimusta moneen suuntaan. Onnistumisen tulkinta saisi luultavammin erilaiset sävynsä jos asioita kysyttäisiin kuntien päättäjiltä. Onnistumisen käsitteen avaaminen moniammatillisesti yhteistyötahojen kanssa tai lapsen, nuoren tai vanhempien kanssa toisi näkyviin mahdollisesti aivan uusia hyviä käytänteitä ja toimintatapoja. Asiakkaille se olisi mahdollisuus kokea osallisuutta omassa prosessissaan ja yhteistyötahojen suuntaan keino madaltaa ammattirajoja, tuoda lastensuojelutyötä tutuksi ja jakaa osaamista. Onnistumisen käsitteen laajan hahmottamiseen tarvitaan useampia näkökulmia, johon tämä tutkimus tuo yhden sosiaalityöntekijän ja sosiaalityön näkökulman.

LÄHTEET

Alasuutari, Pertti (2004) *Social Theory and Human Reality*. Sage: London.

Banks, Sarah (2006) *Ethics and values in social work*. Basingstoke: Macmillan.

Bardy, Marjatta, Salmi, Minna & Heino, Tarja (2001) Mikä lapsiamme uhkaa? Suuntaviivoja 2000-luvun lapsipoliittiseen keskusteluun. Raportteja 263. Helsinki: Stakes.

Bardy, Marjatta (toim.) (2013) *Lastensuojelun ytimissä*. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Bardy, Marjatta & Heino, Tarja (2013). Katsaus lastensuojelun toimintaympäristöihin: paniikista toivoon ja näköalat auki. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.) *Lastensuojelun ytimissä*. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 13-42.

Bardy, Marjatta (toim.) (2009) *Lastensuojelun ytimissä*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Drury-Hudson, Julie (1999) Decision Making in Child Protection: the Use of Theoretical, Empirical and Procedural Knowledge by Novices and Experts and Implications for Fieldwork Placement. *British Journal of Social Work* 29 (1), 147-169.

Eronen, Tuija (2013) Viisi vuotta huostaanotosta. Seurantatutkimus huostaanotettujen lasten institutionaalisista poluista. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, raportti 4/2013. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Eronen, Tuija (2007) Katsaus 2000- luvulla julkaistuun suomalaiseen lastensuojelututkimukseen. Sosiaaliportti. <http://www.sosiaaliportti.fi/File/2f272051-7b88-4b1c-b0b6-55b1c3beee3e/2000-luvulla%20julkaistu%20lastensuojelututkimus%2007.pdf>

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (2008) *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.

Fook, Jan (2002) *Social Work. Critical Theory and Practice*. London: Sage Publications.

Forsberg, Hannele (2002) Lasten asiakkuudet ja kokemukset turvakodissa. Arviointitutkimus. Lapsen aika-projektista. Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 31. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto.

Forsberg, Hannele & Ritala-Koskinen Aino (2012) Lastensuojelun sosiaalityö muutoksessa. Teoksessa Jahnukainen, Markku (toim.) Lasten erityishuolto ja -opetus Suomessa. Tampere: Vastapaino, 153-179.

Forsman, Sinikka (2010) Sosiaalityöntekijän jatkaminen ja jaksaminen lastensuojelussa. Henkilökohtaisen ja muodollisen uran rajapinnoilla. Tutkimushankkeen loppuraportti. Tampereen yliopisto. TamPub. <http://tampub.uta.fi/handle/10024/65571>

Granfelt, Riitta, Jokiranta Harri, Karvinen, Synnöve, Matthies Aila-Leena & Pohjola Anneli (1993) Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.

Haapala-Tapola, Maria (2011) Sosiaalityön ammattilaiset refleksiivisinä toimijoina. Tutkimus erikoistumiskoulutuksesta Margaret Archerin teorian valossa. Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 4. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Healy, Karen (2000) Social Work Practices. Contemporary Perspectives on Change. London: Sage Publications.

Heino, Tarja (2007) Keitä ovat uudet lastensuojelun asiakkaat? Tutkimus lapsista ja perheistä tilastolukujen takana. Stakes Työpapereita 30/2007. Helsinki.

Heino, Tarja (2009) Lastensuojelu- kehityskulkuja ja paikannuksia. Teoksessa Lammi-Taskula, Johanna, Karvonen, Sakari & Ahlström Salme (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 198-213.

Heino, Tarja (2013) Saatteeksi. Teoksessa Eronen, Tuija Viisi vuotta huostaanotosta. Seurantatutkimus huostaanotettujen lasten institutionaalisista poluista. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 4/2013. Helsinki, 3-6.

Heinonen, Hanna & Sinko, Päivi (2009) Sosiaalityöntekijät lastensuojeluprosessin johdossa. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 89-100.

Heinonen, Hanna, Väisänen Antti & Hipp Tiia (2012) Miten lastensuojelun kustannukset kertyvät? Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.

http://www.lskl.fi/files/1518/Miten_lastensuojelun_kustannukset_kertyvat.pdf

Hiitola, Johanna (2008) Selvitys vuonna 2006 Tampereen seutukunnassa huostaan otetuista lapsista. Lastensuojelun sijaishuollon kehittäminen Tampereella, Tampereen seutukunnassa ja Etelä-Pirkanmaalla -hanke. Stakes Työpapereita 21/2008. Helsinki.

Hiitola, Johanna (2009) Teoksessa Hiitola, Johanna & Heinonen, Hanna (2009) Huostaanotto ja oikeudellinen päätöksenteko. Hallinto-oikeuksien ratkaisut huostaanottoasioissa 2008. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 46/2009. Helsinki.

Hirsijärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2008) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsijärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2009) Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Huuskonen, Saira, Korppinen, Johanna, Ritala-Koskinen, Aino & Vakkari Pertti (2010) Kolme polkua lastensuojelun avohuollon organisatorisessa muistissa. Yhteiskuntapolitiikka 75 (6), 650-658.

Huuskonen, Saira & Korppinen, Johanna (2009) Rungas vuosi lastensuojelun avohuollon asiakkuuden alkamisesta: mitä lapsille kuuluu nyt? Lastensuojelun tieto –hankkeen loppuraportti. Hämeenlinna: Pikassos Oy.

Jokinen, Arja, Juhila, Kirsi & Raitakari, Suvi (2003) Sosiaalityötä ”menestystarinoiden” avulla puolen? Teoksessa Satka, Mirja, Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: SoPhi, 149-169.

Kaikko, K & Friis, Leila (2009) Menetelmät lastensuojelun tukena. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 76-88.

Kananoja, Aulikki, Lähteinen, Martti, Marjamäki, Pirjo, Laiho, Kristiina, Sarvimäki, Pirjo, Karjalainen, Pekka & Seppänen, Marjaana (2007) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma.

Kaplan, Robert S. & Norton, David P (1996) Translating strategy into action: the balanced scorecard. Massachusetts: Harvard Business School Press.

Kestilä, Laura, Paananen, Reija, Väisänen, Antti, Muuri, Anu, Merikukka, Marko, Heino, Tarja & Gissler, Mika (2012a) Kodin ulkopuolelle sijoittamisen riskitekijät. Rekisteripohjainen

seurantatutkimus Suomessa vuonna 1987 syntyneistä. Yhteiskuntapolitiikka 77 (1), 34-52.
<http://www.thl.fi/attachments/yp/2012/1/kestila.pdf>

Kestilä, Laura, Paananen, Reija, Väisänen, Antti, Muuri, Anu, Merikukka, Marko, Heino, Tarja & Gissler, Mika (2012b) Kodin ulkopuolelle sijoitetut nuorina aikuisina. Rekisteripohjainen seurantatutkimus Suomessa vuonna 1987 syntyneistä. Yhteiskuntapolitiikka 77 (6), 599-620.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/100138/YP6_2012_Kestil%C3%A4.pdf?sequence=1

Kostamo-Pääkkö, Kaisa (2013) Selvitys sosiaalihuollon henkilöstön nykyisestä määrästä ja kelpoisuudesta sekä työvoiman vaihtuvuudesta ja poistumasta vuoteen 2015 Lapin alueella. Rovaniemi: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.
http://sosiaalikallega.fi/poske/sosiaalityontekijat_ja_ohjaajat_lapissa2013pdf.

Kostiainen, Tuula (2007) Onko tutkimustiedolla tai kokemustiedollakaan väliä? Sosiaalityön tutkimuksen seura. Kuukauden kolumni: syyskuu 2007.
<http://www.sosiaalityontutkimuksenseura.fi/kolumnit/syysk.htm>

Kuula, Arja (2006) Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Kuusikko-työryhmä (2012) Suomen kuuden suurimman kaupungin lastensuojelun palvelujen ja kustannusten vertailu vuonna 2011.
http://www.lskl.fi/files/1662/Kuusikkokunnat_lastensuojeluraportti_2011.pdf

Kuusisto-Niemi, Sirpa & Kääriäinen, Aino (2005) Hiljaisen tiedon vallasta näkyvän tiedon valtaan – puheenvuoro tiedon näkyväksi tekemisen puolesta. Janus vol. 13 (4), 452-460.

Kulmala, Anna, Valokivi, Heli & Vanhala, Anni (2003) Sosiaalityön kohtaamia asiakkaiden kertomana. Teoksessa Satka, Mirja, Pohjola Anneli & Rajavaara Marketta (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: SoPhi, 125-146.

Kuntatyönantajat 2013 (2012) Kuntasektorin työvoimatilanne. KT:n tiedustelut ja selvitykset.
<http://www.kuntatyönantajat.fi/fi/ajankohtaista/tilastot/tiedustelut-ja-selvitykset/Tyovoimatiedustelut/kuntasektorin-tyovoimatilanne-2012/Sivut/default.aspx>. Viitattu 31.8.2013.

Kvale, S (1996) Interviews. An introduction to qualitative research interviewing. London: Sage.

Laine, Timo (2001) Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Chydenius-Instituutin julkaisuja 3/2001. Jyväskylä: PS- kustannus, 26-43.

Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja (2010) Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 138-180.

Lastensuojelu 2011. Tilastoraportti 26/12. Suomen virallinen tilasto. Sosiaaliturva 2012. Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos.

Lastensuojelun laatusuositus. Työryhmän esitys. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:20. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Lastenoikeuksien yleissopimus SopS 60/1991, LOS.

Lastensuojelulaki (417/2007). www.finlex.fi.

Lastensuojelulaki (kumottu) 683/1983.

Lastensuojelulaki (kumottu) 52/1936.

Laulainen, Sanna (2005) Lasten ja vanhusten asiat hyvällä mallilla? Onnistumisen avaimia Lapinlahden lasten suojelussa ja vanhuspalveluissa. Osaatko-Kartuke- hankkeen julkaisuja 4. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Luborsky, M (1994) The identification and analysis of themes and patterns. Teoksessa Gubrium, J.F. & Sankar, A (toim.) Qualitative methods in aging research. London: Sage, 189-210.

Lunabba, Harry Torsten & Särkiö, Hanna (2009) Sosiaalityöntekijä prosessin asiantuntijana ja johtajana. Teoksessa Heinonen, Hanna & Metsälä, Johanna (toim.) Lastensuojelua kehittämässä. Kokemuksia pääkaupunkiseudulta. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAN ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 19. Helsinki, 129-148. www.socca.fi/julkaisut.

Macnaghten, Phil & Myers, Greg (2004) Focus Groups. Teoksessa Seale, Clive, Gobo, Giampietro, Gubrium, Jaber, F. & Silverman, David (ed.) Qualitative research practice. London: Sage Publications.

Matela, Kari (2011) Viihtyvät ja vaihtuvat. Lastensuojelun työntekijöiden työssä pysymiseen ja työstä lähtemiseen vaikuttavat tekijät. Julkaisusarja 33. Oulu: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.

Miettinen, Mira & Stenroos, Marja-Leena (2012) Lupaako laki liikaa? Selvitys lastensuojelulain asettamien määräaikojen noudattamisesta Etelä-Suomen aluehallintoviraston toimialueen kunnissa. Peruspalvelut, oikeusturva ja palvelut. Etelä-Suomen aluehallintoviraston julkaisuja 15/2011. Hämeenlinna: Etelä-Suomen aluehallintovirasto.

Morgan, David L.(1997) Focus Groups as Qualitative Research. Qualitative Research Methods Series. Volume 16. Thousands Oaks: Sage Publication.

Muukkonen, Tiina (2009) Lapsen kohtaamis- ja prosessiosallisuus. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus, 133-143.

Muukkonen, Tiina (2008) Sisältöinä kohtaamis- ja prosessinohjaustyö. Teoksessa Muukkonen, Tiina (toim.) Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 17/2008. Helsinki, 59-72.

Muukkonen, Tiina & Tulensalo, Hanna (2005) Lapsikeskeinen tilannearvio ja työprosessi lastensuojelun sosiaalityössä. Teoksessa Satka, Mirja, Karvinen-Niinikoski, Synnöve, Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus, 304-321.

Mutka, Ulla (1998) Sosiaalityön neljäs käänne. Asiantuntijuuden mahdollisuudet vahvan hyvinvointivaltion jälkeen. Jyväskylä: SoPhi.

Mäntysaari, Mikko & Haaki, Raili (2007) Suomalainen sosiaalityön väitöskirjatutkimus 1982-2006. Janus 15 (4), 357-366.

Mänttari-Van der Kuip, Maija (2013) Julkinen sosiaalityö markkinoistumisen armoilla? Yhteiskuntapolitiikka 78 (1), 5-19.

Mönkkönen, Kaarina (2007) Vuorovaikutus: dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Niskala, Asta (2008) Salatusta suhteesta kahden kimppaan- analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta. Acta Universitas Lapponiensis 150. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Nonaka Ikujiro (1994) A dynamic theory of organizational knowledge creation. *Organization Science* 5 (1), 14-37.

Onnistumiset tarinoiksi. Talentian tiedotteet. 18.4.2013. Viitattu 5.9.2013.

http://www.talentia.fi/ajankohtaista/talentian_tiedotteet/onnistumiset_tarinoiksi.4051.news.

Paananen, Reija, Ristikari, Tiina, Merikukka, Marko, Rämö, Antti & Gissler, Mika (2012) Lasten ja nuorten hyvinvointi. Kansallinen syntymäkohortti 1987- tutkimusaineiston valossa. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus ja Hyvinvoinnin tutkimuskeskus, raportti 52/2012.
http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/102984/THL_RAPO52_2012_web.pdf?sequence=1

Parton Nigel & O'Byrne, P (2000) *Constructive Social Work. Towards a New Practice*. Basingstoke: Macmillan.

Parviainen, Leena (2005) Fokusryhmät. Teoksessa Ovaska, Saila, Aula, Anne & Majaranta, Päivi (toim.) *Käytettävyydestä tutkimuksen menetelmiin*. Tietojenkäsittelytieteiden laitos B-2005-1. Tampere: Tampereen yliopisto.

Pekkarinen, Elina (2011) Lastensuojelun tieto ja tutkimus – Asiantuntijoiden näkökulma. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura Verkkojulkaisuja 51. Helsinki.
<http://www.nuorisotutkimusseura.fi/lastut>

Pirttiaho, Susanna (2012) Onnistumiset eivät tule esille. *Keskisuomalainen* 6.9.2007. Mielipide.
<http://www.ksml.fi/mielipide/mielipidekirjoitukset/onnistumiset-eivat-tule-esille/1241747>

Pohjola, Anneli (2012) Tutkimukseen perustuva vaikuttavuus. Teoksessa Pohjola, Anneli, Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.) *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 19-42.

Puustinen-Korhonen, Aila (2013) Lastensuojelun kuntakyselyn tulokset. Helsinki: Kuntaliitto, verkkojulkaisu.
<http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2013/03/Documents/Lastensuojeluraportti.pdf>

Puustinen-Korhonen, Anneli & Pösö, Tarja (2010). Luottamuksellinen ja pysyvä suhde sijoitetun lapsen ja työntekijöiden välillä. Teoksessa Puustinen-Korhonen, Anneli & Pösö, Tarja (2010) *Toteutuuko lapsen oikeus pysyviin kasvuolosuhteisiin? Puheenvuoro lastensuojelun*

vaikuttavuudesta. Lapsiasiavaltuutetun toimiston julkaisuja 2010:3. Helsinki: Lapsiasiavaltuutetun toimisto, Lastensuojelun Keskusliitto & Suomen Kuntaliitto.

http://www.lskl.fi/files/299/Toteutuuko_lapsen_oikeus_pysyviin_kasvuolosuhteisiin_.pdf

Pääministeri Jyrki Kataisen hallitusohjelma (2011) Valtioneuvoston kanslia.

<http://www.vn.fi/hallitus/hallitusohjelma/pdf332889/fi.pdf> (Viitattu 3.8.2013)

Pösö, Tarja (2010) Havaintoja suomalaisen lastensuojelun institutionaalisesta rajasta. Janus 18 (4), 324-336.

Raitakari, Suvi (2002) Sosiaalityön marginaalistas- Asiakkuus ja asiantuntijuus modernin ja postmodernin tulkintakehyksessä (200). Teoksessa Juhila, Kirsi, Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.) Sosiaalityö ja marginaalit. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja. Jyväskylä: SoPhi, 44-62.

Rajavaara, Marketta (2007) Vaikuttavuusyhteiskunta – sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 84. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.

<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10250/3290/RajavaaraVaikuttavuusnetti.pdf?sequence=2>

(Viitattu 10.9.2013)

Raunio, Kyösti (2011) Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Ritala-Koskinen, Aino (2003) Onnistumisia lastensuojelussa. Teoksessa Satka, Mirja, Pohjola Anneli & Rajavaara Marketta (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: SoPhi, 103-124.

Robson, Colin (2002) Real World Research. A Resource for Social Scientists and Practitioner-Researchers. Malden: Blackwell Publishing.

Rostila, Ilmari (2001) Tavoitelähtöinen sosiaalityö – voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: SoPhi.

Rousu, Sirkka (2007) Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa. Näkymätön tuloksellisuus näkyväksi. Acta Electronica Universitatis Tampereensis : 682. Tampere: Tampereen yliopisto.

Rousu , Sirkka & Holma, Tupu (2004) Lastensuojelupalvelujen onnistumisen arviointi. Lasso-julkaisu. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Ruusuvuori, J & Tiittula, L (toim.) (2005) Haastattelu. Tutkimus tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Saarnio, Pekka (1993) Noviisista ekspertiksi: sosiaalityön taitojen yksilöllinen kehittyminen. Janus 1 (1), 89-98.

Sinko, Päivi (2005) Sosiaalityön näkökulma lastensuojelulain uudistamiseen. Substanssiryhmän raportti 31.3.2005. Helsingin yliopisto, Yhteiskuntapolitiikan laitos. Sosiaali- ja terveysministeriö, lastensuojelun kehittämisohjelma, lastensuojelulain uudistaminen – osio. Helsinki.

Sinko, Päivi & Muuronen, Kaisu (2013) Olisiko jo tekojen aika? Lastensuojelun asiakastyössä toimivien näkemyksiä lastensuojelun nykytilasta. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.

Sarvimäki, Pirjo & Siltanen, Aki (toim.) (2007) Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Shaw, Ian & Shaw, Alison (1997) Game Plans, Buzzes and Sheer Luck: Doing Well in Social Work. Social Work Research 21, 69-79.

Sosiaaliportti (2013) Lastensuojelun käsikirja. www.sosiaaliportti.fi.

Taskinen, Sirpa (2007) Lastensuojelulaki (417/2007) soveltamisopas. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus. Stakes Oppaita 65. Helsinki: Stakes.

Toimiva lastensuojelu (2013) Loppuraportti. Selvitys kuntien perhetyön, lastensuojelun toimintatapojen sekä lastensuojelulain toimivuuden kehittämisestä. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:19. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511574&name=DLFE-26809.pdf

Toimiva lastensuojelu (2012) Väliraportti. Selvitys kuntien perhetyön, lastensuojelun toimintatapojen sekä lastensuojelulain toimivuuden kehittämisestä. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2012:28. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5065240&name=DLFE-24702.pdf

Tuloksellisuustarkastuskertomus (2012) Lastensuojelu. Helsinki: Valtiontalouden tarkastusvirasto, tarkastuskertomus 6/2012. http://www.vtv.fi/files/3161/06_2012_lastensuojelu_netti.pdf

Valtioneuvoston kanslia (2013) Mitä tiedämme politiikkatoimien vaikuttavuudesta lasten ja nuorten syrjäytymisen sekä hyvinvointierojen vähentämisessä? Poliitiikkatoimien vaikuttavuuden tieto- ja arviointikatsaus. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia, raporttisarja 2/2013.
<http://vnk.fi/julkaisukansio/2013/r02-mita-tiedamme/PDF/fi.pdf>

Valtionvarainministeriö (2013) Enemmän ongelmien ehkäisyä, vähemmän korjailua? Perheitä ja lapsia tukevien palvelujen tuloksellisuus ja kustannusvaikuttavuus. Valtionvarainministeriön julkaisuja 11/2013. Helsinki: valtionvarainministeriö.
http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/08_muut_julkaisut/20130408Enem_mae/perhe_NETTI.pdf

Valtonen, Anu (2005) Ryhmäkeskustelut- Millainen metodi? Teoksessa Ruusuvuori, J & Tiittula, Liisa (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 223-241.

Vähamaa, Pirjo (2008) Tavallisuutta epätavallisissa olosuhteissa. Lastensuojelun perhesijoituksen onnistuminen sosiaalityön kokemustietona. Sosiaalityön erikoistumiskoulutukseen kuuluva lisensiaatintutkimus, lapsi- ja nuorisotyö. Tampereen yliopisto.

Yliruka, Laura (2005) Sosiaalityön itsearviointi kontekstuaalisena käytäntönä. Teoksessa Satka, Mirja, Karvinen-Niinikoski, Synnöve, Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus, 124-143.

Painamattomat lähteet:

Pösö, Tarja (2012) Lastensuojelu, aika ja onnistumiset. Luento 22.11.2012 Tampere Praksis – hanke.

Udd Anssi-Pekka (2012) Lastensuojelun onnistumisten monet merkitykset. Tarinat, kulttuurit ja diskurssit. Luento 22.11.2012 Tampere Praksis- hanke.

LIITE 1. Haastattelurungon teema-alueet ja lisäkysymykset

SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN RYHMÄHAASTATTELU

Haastattelurunko

Alkuun: haastattelun tarkoitus, haastatteluaineiston käyttö ja tutkimuseettiset periaatteet

Ryhmähaastattelun idea: ryhmähaastattelussa vastaamisessa ei käytetä vuorojärjestystä, jokainen voi jatkaa toisen sanomaa, esittää eriäviä mielipiteitä/kommentteja, tehdä huomioita ja vetää yhteen haastattelussa todettuja asioita. Ryhmähaastattelussa asioista keskustellaan, yhdessä pohditaan eli sen ei tarvitse olla vain kysymistä ja vastaamista.

1. Onnistuminen lastensuojelussa sosiaalityöntekijän näkökulmasta

- missä silloin kokemuksenne mukaan onnistutaan?
- mitkä tekijät kokemuksenne mukaan vaikuttavat onnistumisiin /edistävät onnistumisia?
- missä asioissa mielestänne on välttämätöntä onnistua, jotta voidaan puhua onnistumisesta lastensuojelussa?

2. Ajan merkitys onnistumisissa

- milloin onnistuminen on tunnistettavissa?
- voiko tunne onnistumisesta vaihdella asiakasprosessin aikana?
- onko asiakasprosessin aikana jotain ajallisesti tärkeitä vaiheita onnistumisen kannalta?

3. Sosiaalityöntekijän rooli onnistumisissa

4. Työtä tukevat rakenteet

- Mikä merkitys työssä onnistumisessa on työtä tukevilla rakenteilla?

5. Kehittämisajatukset

- Miten onnistumisia lastensuojelussa voitaisiin lisätä?

6. Mitkä keskustelussa esiin tulleet asiat ovat mielestänne lastensuojelussa onnistumisen kannalta tärkeimpiä asioita?